



verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt

JAHRESBERICHT 2020

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

INHALT

VORWORT	1
VERBRAUCHERRECHT	2
HOTLINE PFLEGERECHT	16
SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG	17
VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER	17
ENERGIEBERATUNG	19
VERBRAUCHERSCHUTZ IM LEBENSMITTELBEREICH	21
VERBRAUCHERZENTRALE IM INTERNET UND IN DEN MEDIEN	27
ZAHLEN – DATEN – FAKTEN	28
FINANZEN 2020	31
VEREIN AUF EINEN BLICK	32

VORWORT

Das erste Pandemie-Jahr: Die Bilanz der Verbraucher

Verbraucherzentralen beantworten Verbraucherfragen, beraten zu Verbraucherproblemen, sammeln Verbraucherbeschwerden und informieren über Fehlverhalten oder Skandale bei einzelnen Anbietern oder Dienstleistern. Letzteres gern auch mit Zeitungsausschnitt und Schlagzeile als Beleg. Bei der Betrachtung von aktuellen Corona-Meldungen mit Verbraucherbezug ist gut zu erkennen, wie sich die Verbraucherwelt in den vergangenen Monaten verändert hat: POLIZEI HEBT „ILLEGALES FRISEURSTUDIO“ AUS wurde da in einer Redaktion getextet.

Nein, Derartiges gehört nicht in diesen Jahresbericht; die Arbeit der Verbraucherzentrale war im ersten Corona-Jahr 2020 auch so schon spektakulär genug und wirklich dramatische Beispiele wie Verbraucher oder deren Händler, Lieferanten, Veranstalter oder Dienstleister massenhaft vom Virus aus der Bahn geworfen wurden gibt es genug. Dabei ging es auch nicht um Äußerlichkeiten wie beim Haarschneiden, sondern oft genug schmerzhaft und tief bis unter die Haut. Die Nerven lagen blank bei potentiellen Urlaubern, vorfreudigen Ticketkäufern oder sportlichen Studionutzern. Absagen, Schließungen, Stornierungen, Sperrungen und so weiter und so fort. Unternehmen in Sorge um ihre Zukunft, Kunden in der Sorge um ihr Geld. Keiner sagt was, keiner weiß was. Kundenhotline zusammengebrochen, Anfragen werden nicht beantwortet, Informationen gibt es nicht.

Doch ein zuverlässiges gallisches Informationsdorf gab es im monatelang still schweigenden Ozean der pandemiebedingt abgeschalteten Kundenzentren der Anbieter. Es waren die Verbraucherzentralen. Zwar konnten auch diese nicht die angezahlten Gelder zurückholen, darauf warten viele Betroffene noch immer, aber wenigstens einen Rat gab es bei der Verbraucherzentrale, wie es weitergehen kann oder rechtlich gesehen weitergehen müsste.

Ein Beschwerdethema ragte heraus. In Deutschland entstanden plötzlich innerhalb weniger Monate viele

tausende neue kleine Privatbanken als Familienunternehmen und ohne Banklizenz, was merkwürdigerweise die staatliche Marktaufsicht dennoch nicht zum Einschreiten brachte. Massenhaft wurden langlaufende Kleinkredite ohne Zinsen und sogar ohne Bonitätsprüfung oder Sicherheiten der Schuldner monatelang verlängert. Obwohl die Bewertung der Einnahmen, der Finanzkraft oder des Eigenkapitals der großen und öffentlich bekannten Schuldner weiter und weiter ins Negative rutschte, gelang es denen, das Geld der kleinen Kreditgeber einfach zu behalten. Dabei waren viele dieser Familienunternehmen keineswegs finanzkräftig und selbst auf jeden Euro angewiesen.

Nein, das war und ist kein Spaß, der Umgang der Fluggesellschaften mit den Millionen der Vorkasse ihrer Kunden war unerhört. Unerhört auch allein schon deshalb, weil die allermeisten Nachfragen der Buchenden bei den Fluggesellschaften im Wortsinne unerhört, also ohne konkrete Antwort blieben. Von einer Erstattung des Flugpreises für bezahlte Flüge die längst gecancelt waren ganz zu schweigen. Die bei Flugbuchungen übliche Vorkassepraxis bedarf einer gesetzlichen Neuregelung, etwa einer automatischen Rückzahlung durch die Fluggesellschaft.

Auch für die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt war 2020 ein schwieriges Jahr, ein Jahr mit vielen teilweise dramatischen Veränderungen. Wie der Massenandrang im Frühjahr trotz der Schließungen der Beratungsstellen und die digitale Neuorganisation gemeistert wurde können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Verbraucherzentrale zu Recht stolz sein. Zu groß war mindestens im Frühsommer 2020 die Arbeitsbelastung am Verbrauchertelefon, zu gering die Erfolgsquote nach vielen Beratungen und vergeblich versuchten Vermittlungen. Pandemiefest waren viele der vertraglichen Beziehungen der Kunden mit den Unternehmen jedenfalls nicht. Dieser Jahresbericht der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt liefert massenhaft Verbraucherbeschwerden aus pandemischen Zeiten.

Volkmar Hahn
Geschäftsführer



VERBRAUCHERRECHT

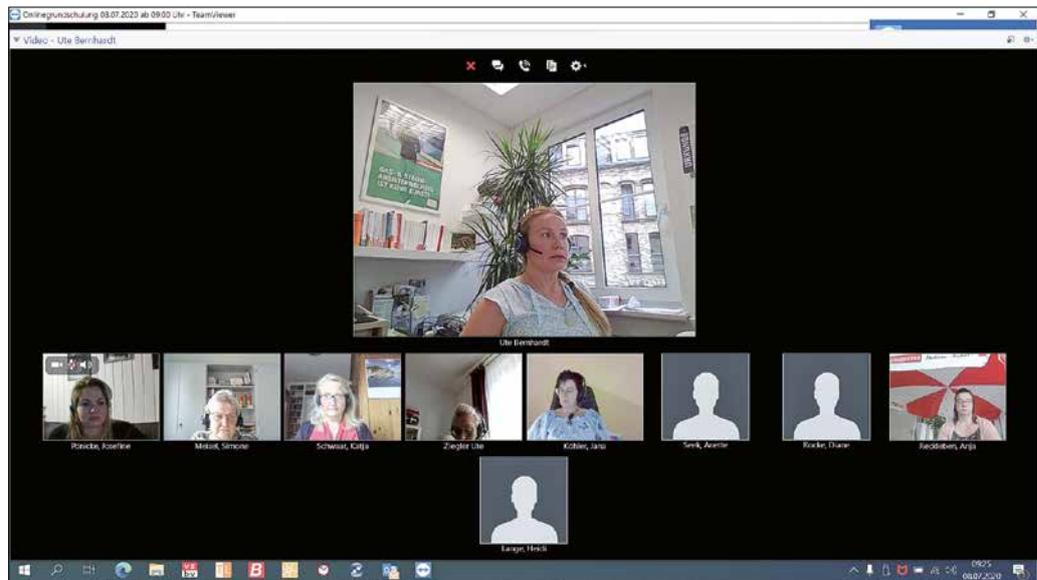
Das unabhängige und kompetente Beratungsangebot und die Herausforderungen der Corona-Pandemie

Jährlich setzen viele Tausend Verbraucher in Sachsen-Anhalt auf den unabhängigen und qualifizierten Rat der Verbraucherzentrale. Die Beratung soll Hilfe zur Selbsthilfe geben. Das heißt vor allem über die im speziellen Einzelfall bestehenden Verbraucherrechte zu informieren, um gegenüber Anbietern berechnete Ansprüche einzufordern und unberechtigte Forderungen abwehren zu können.

Für viele Verbraucher ist es besonders wichtig, ihr Anliegen im persönlichen Gespräch umfassend klären zu können. Die Corona-Pandemie stellte die Verbraucherzentrale im Berichtszeitraum jedoch vor besondere herausfordernde Aufgaben. Ob im Lockdown über einen ad hoc eingerichteten telefonischen Rückrufservice und einer zusätzlichen täglichen kostenlosen Hotline für Anfragen zu Problemen mit Stornierungen oder Kündigungen bei allen Verträgen für Reisen und aus dem Freizeitbereich sowie per Brief und E-Mail oder im Sommer mit einem umfassenden Schutz- und Hygienekonzept – die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt stand auch im Jahr 2020 Verbrauchern mit unabhängigem und qualifiziertem Rat zur Seite.

Alle Verbraucher standen vor neuen Herausforderungen und Problemen, die ihr Leben, was natürlich pandemiefrei geplant war, wesentlich beeinflusste. Plötzlich entstanden Rechtsunsicherheiten. Viele Unternehmen erstatteten Verbrauchern gezahlte Vorkasse für Leistungen, die pandemiebedingt nicht erbracht werden konnten, nicht zurück oder sie beanspruchten von den Verbrauchern eine Vertragsanpassung zu deren Lasten. Viele Anbieter forderten damit bestehende gesetzliche Regelungen zur Risiko- und Lastenverteilung zu ihren Gunsten zu ändern und damit die wirtschaftlichen Folgen der Pandemie für ihr Unternehmen auf die Schultern ihrer Vertragspartner, der Verbraucher zu verteilen. Andererseits gerieten auch Verbraucher existentiell in Zahlungsschwierigkeiten, wenn ihr Einkommen Corona bedingt geringer wurde oder gänzlich wegfiel. Der Gesetzgeber reagierte schnell wie beispielsweise mit dem „Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht“ vom 27.03.2020, dem „Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsvertragsrecht“ vom 20.05.2020 oder dem „Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Pauschalreisevertragsrecht“ vom 31.07.2020.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt informierte Verbraucher über ihre neuen und/oder geänderten Rechte (und sei es aus dem Homeoffice heraus) in Presse, Radio und Fernsehen.



Für qualifizierten individuellen Rat in der Verbraucherberatung wurden die Mitarbeiter zu den Gesetzesänderungen aktuell hausintern geschult und darüber hinaus über die Ergebnisse juristischer Prüfungen und Recherche zu rechtlichen Verbraucheranfragen regelmäßig, mindestens zweimal wöchentlich per Videokonferenz informiert.

Oftmals genügte allein der Rechtsrat der Verbraucherzentrale nicht, um Verbrauchern zu helfen, ihre Rechte gegenüber Unternehmen durchzusetzen. Gemäß § 8 Abs. 1 Nr. 4 Rechtsdienstleistungsgesetz kann die Verbraucherzentrale im Rahmen ihres Aufgabenkreises Verbraucher aber nicht nur außergerichtlich beraten, sondern darüber hinaus auch vertreten und vermittelnd tätig werden. In 2020 vermittelte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in 238 Fällen, um so eine außergerichtliche Streitbeilegung zu erreichen und damit Verbrauchern einen Gang zum Gericht zu ersparen.

Reisen und Freizeitgestaltung in Zeiten der Pandemie

Am 18. März 2020 erließ das Auswärtige Amt eine weltweit geltende Reisewarnung wegen der Corona-Pandemie, die bis zum 14. Juni 2020 verlängert wurde. Schlagartig änderte sich das Nachfrageverhalten der Verbraucher. Alltägliche Probleme mit Telekommunikationsunternehmen, Energieversorgern oder Händlern traten in den Hintergrund. Das Thema „Reisen“ wurde

Hausinterne Rechtsschulung per Videokonferenz am 08.07.2020

zum Nachfrageschwerpunkt. Verbraucher waren extrem verunsichert. Ein Großteil hat bereits im vergangenen Jahr wegen Frühbucherrabatten und größerer Auswahl gezielt Urlaub für 2020 gebucht, Anzahlungen waren geleistet und die Restzahlung stand aus.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat zeitnah darauf reagiert und noch im März, neben anderen Zugangswegen wie Rückrufservice und E-Mail-Beratung, eine sogenannte „Corona-Hotline“ eingerichtet, die von Montag bis Freitag von 10 bis 18 Uhr für Fragen von Verbrauchern kostenfrei zur Verfügung stand und von den Verbrauchern bis Ende 2020 rege in Anspruch genommen wurde.

Betroffene Verbraucher fragten nach Reiseabsagen durch den Veranstalter insbesondere nach den geleisteten Anzahlungen, die nicht automatisch zurückgezahlt wurden. Es wurden Umbuchungen oder Gutscheine angeboten, teilweise entgegen der Gesetzeslage den Verbrauchern aufgedrängt. Dann tauchte vermehrt die Frage auf, ob Restzahlungen für gebuchte Reisen vertragsgemäß zu leisten sind, obwohl eine hohe Wahrscheinlichkeit dafürspricht, dass auch diese Reisen nicht durchgeführt werden können. Immer wieder auch die Frage, ob Verbraucher von sich aus kostenfrei für einen Zeitraum nach Ablauf der Reisewarnung durch das Auswärtige Amt stornieren können, wenn mit einer gewissen

4 | Verbraucherrecht

Wahrscheinlichkeit die unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umstände am Urlaubsort fortbestehen würden, also auch für Reisen im gesamten Sommer 2020.

Reicht für eine kostenfreie Stornierung aus, selbst zur sog. Risikogruppe zu gehören, Masken im öffentlichen Bereich tragen zu müssen und/oder sich mit geschlossenen Restaurants und Bars am Urlaubsort abfinden zu müssen? Eine sich besonders oft wiederholende Frage bezog sich auf die Rückzahlung der Anzahlung, des Restreisepreises oder des Flugticketpreises. Bereits erfolgte Mahnungen, Fristsetzungen, teils mehrfach und nachweisbar schriftlich mit Einwurfeinschreiben wurden und werden nach wie vor ignoriert. Fragen gab es auch zur Rückzahlung von gezahlten Geldern für sog. Versicherungspakete – die bei Abschluss des Reisevertrages mit abgeschlossen wurden – bestehend aus Reiserücktritts-, Auslandsreisekranken- und/oder Gepäckversicherungen.

Dann trat das „Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Pauschalreisevertragsrecht“ mit Wirkung vom 31.07.2020 in Kraft. Aber: Das Gesetz öffnete nur den Weg zu einer freiwilligen Gutscheinelösung. Verbraucher, die einen Gutschein ablehnten, behielten entsprechend der Vorgaben der EU-Pauschalreiserichtlinie ihren Erstattungsanspruch in Geld. Die Rückerstattung der Verbrauchergelder hatte nach wie zuvor unverzüglich, spätestens innerhalb von 14 Tagen nach dem erklärten Rücktritt zu erfolgen. Die Praxis sah jedoch oftmals anders aus. Eine Rückzahlung der bereits gezahlten Gelder erfolgte nur selten, Gutscheine wurden alternativ trotz Ablehnung einfach zugesandt.

Mit dem Gesetz sind im Einzelfall Gutscheine für Verbraucher jedoch auch lukrativer geworden, sieht das Gesetz neben der Insolvenzabsicherung auch eine ergänzende staatliche Absicherung bis zur vollen Höhe der gezahlten Summe vor. Es stellte sich wiederholt die Frage: Was ist mit denjenigen Verbrauchern, die Corona bedingt bereits einen Gutschein seitens ihres Veranstalters angenommen haben, als diese Regelung noch nicht galt? Hier war der Gesetzgeber eindeutig, um eine Schlechterstellung der Betroffenen zu verhindern: Gutscheinbesitzer können von ihrem Reiseveranstalter verlangen, dass der Gutschein entsprechend der neuen geltenden Gesetzeslage angepasst oder umgetauscht wird. Insoweit hat die Verbraucherzentrale nicht nur die einzelnen Rechtsfragen der Verbraucher beantwortet,

sondern auch öffentlichkeitswirksam betroffene Verbraucher dringend dazu geraten, mit dem Reiseveranstalter Kontakt aufzunehmen, um diese Anpassung oder den Umtausch vornehmen zu lassen.

Mit dem „Gesetz zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Veranstaltungsrecht“ hat der Gesetzgeber im Mai 2020 verhindern wollen, dass Veranstalter durch Erstattungen für geplante Musik-, Kultur-, Sport- und sonstige Freizeitveranstaltungen in erhebliche Liquiditätsprobleme kommen und damit in ihrer Existenz bedroht sind. Den Kartenbesitzern durfte damit ein Gutschein übergeben werden. Dieser kann entweder für eine Nachholveranstaltung oder eine alternative Veranstaltung bis zum Ende des Jahres 2021 eingelöst werden.

Der Gesetzgeber hat allerdings auch im Blick gehabt, dass angesichts persönlicher Umstände die Aushändigung eines Gutscheines unzumutbar sein kann und deshalb eine Rückzahlung des gezahlten Eintrittspreises erfolgen muss. Laut Gesetzgeber dürften die Voraussetzungen dieser Ausnahme vom Gutschein etwa dann erfüllt sein, „wenn der Inhaber einer Eintrittskarte die Veranstaltung im Rahmen einer Urlaubsreise besuchen wollte und einen Nachholtermin nur unter Aufwendung hoher Reisekosten wahrnehmen könnte [...] oder der Inhaber des Gutscheins ohne die Auszahlung des Gutscheinwerts nicht in der Lage ist, existenziell wichtige Lebenshaltungskosten wie Miet- und Energierechnungen zu begleichen.“ Durch Verbraucherbeschwerden wurde der Verbraucherzentrale bekannt, dass zahlreiche Anbieter dieser Regelung des Gesetzgebers nicht folgten. Die Mitarbeiter der Verbraucherzentrale haben durch außergerichtliche Rechtsvermittlung die Einzelfälle gelöst, durch Medientätigkeit die Verbraucher auf ihre Rechte hingewiesen und die Anbieter damit zu gesetzeskonformen Verhalten aufgefordert.

Der pandemiebedingte Lockdown führte im Frühjahr auch zur Schließung aller Fitnessstudios im Land, was natürlich zu wirtschaftlichen Ausfällen bei den Betreibern führte. Aber – und das galt es für die Verbraucherzentrale vehement sowohl gegenüber den Verbrauchern als auch den Fitnessstudiobetreibern zu vermitteln – können diese Verluste nicht entgegen der Gesetzeslage auf die Kunden umgelegt werden. Zahlreichen Anfragen und Beschwerden war zu entnehmen, dass versucht wurde – etwa mit unzulässigen kostenpflichtigen Verlängerungen von Verträgen, Verweige-

zung von ordentlichen Kündigungsrechten oder sogar des Zugangs zum Studio – genau dies zu tun.

Im Ergebnis dessen gingen im Berichtszeitraum zum Thema „Reisen und Freizeit“ in der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt weit mehr als 5.000 Anfragen und Beschwerden ein. Das ist mehr als das Zehnfache von dem, was im gleichen Zeitraum 2019 zu diesem Thema bei der Verbraucherzentrale erfragt wurde. Durch umfangreiche Öffentlichkeitsarbeit – Pressemitteilungen, Rundfunk- und Fernsehbeiträge, Teilnahme an Telefonforen und Expertenforen der Mitteldeutschen Zeitung und Volksstimme sowie Chateilnahmen im Rahmen der „Umschau“ des Mitteldeutschen Rundfunks – wurden Verbraucher seitens der Verbraucherzentrale über die jeweils aktuelle Gesetzeslage informiert sowie auf die bestehenden Rechte und Pflichten für Verbraucher hingewiesen.

Unseriöse Geschäftspraktiken mit Corona-Hintergrund

Mehr als 1.000 Anfragen und Beschwerden zu unseriösen Geschäftspraktiken wurden in der Verbraucherzentrale im Berichtszeitraum erfasst, darunter eine Vielzahl mit Corona-Hintergrund. Mit der Angst und Überforderung von Verbrauchern zu Pandemiezeiten zu spielen, ist aus Sicht der Verbraucherzentrale mehr als verwerflich. Beispielsweise nutzten zu Beginn der Maskenpflicht, als diese nur unzureichend am Markt zu erwerben waren, zahlreiche unseriöse Anbieter diese Situation aus. Masken wurden nicht, nicht in der vereinbarten Qualität und/oder zu Wucherpreisen verkauft.

Bei zahlreichen Phishing-Mails, angeblich von Sparkassen und anderen Kreditinstituten versandt, nutzten Betrüger die Corona-Krise als Vorwand, um an sensible Kundeninformationen, wie Login-Daten zu gelangen. Die Tricks ähnelten sich. Um angeblich auch während der Ausgangsbeschränkungen allen Service zu ermöglichen, habe die „Hausbank“ ein neues einheitliches Banking-System entwickelt. Damit die Umstellung reibungslos ablaufen könne, müssten alle Kunden eine Registrierung durchführen. Wer dieser Aufforderung folgte, musste mit betrügerischen Kontozugriffen rechnen.

Mit Schließung des stationären Handels zu Zeiten des Lockdowns hat der Online-Einkauf weiter an Fahrt aufgenommen. Aber das Internet ist auch ein Tummelplatz

für Betrüger, was zahlreiche Verbraucher schmerzlich feststellen mussten. Die Masche war immer dieselbe: Es wurden Waren zu sehr günstigen Preisen angeboten und Verbraucher wurden aufgefordert, in Vorkasse zu gehen. Die Ware selbst kommt aber nie an. Die Verbraucherzentrale musste feststellen, dass unseriöse Angebote nicht nur in fragwürdigen Online-Shops, sondern auch auf Verkaufsplattformen wie eBay oder Amazon Marketplace und auf Kleinanzeigenportalen offeriert wurden. Durch präventive Öffentlichkeitsarbeit warnte die Verbraucherzentrale mehrfach vor diesen Geschäftspraktiken, informierte über die Abzocke-Methoden, wie man sie erkennen kann und gab Hinweise zur Regulierung von eingetretenen finanziellen Verlusten.

Datenschutz ist Verbraucherschutz

Insgesamt bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt den Bürgern ein breitgefächertes Beratungsangebot zum Thema Datenschutz an, welches von allgemeinen Informationen und Tipps zum Schutz der eigenen Daten, über zielgruppenspezifische Vorträge bis zu persönlichen Einzelberatungen reicht. Der effektivste Verbraucherschutz ist gerade im Datenschutz der präventive Verbraucherschutz. Die Verbraucherbildung zum Thema Datenschutz und Medienkompetenz liegt der Verbraucherzentrale deshalb besonders am Herzen und trifft in Schulen auf große Nachfrage. Die Verbraucherzentrale ist Akteur des Netzwerkes Medienkompetenz der Landesmedienanstalt des Landes Sachsen-Anhalt. Als solcher hat sie sich am 19.11.2020 an dem vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz geförderten Projekt und Tagung „Merseburger Verbraucherforschungsforum: Privatheit und Datenschutz bei Kindern und Jugendlichen: Status Quo und



6 | Verbraucherrecht

Implikationen für Familien und Verbraucherschutz“ an der Hochschule Merseburg mit einem Vortrag zum Thema „Die Rechtsstellung von Kindern und Jugendlichen im Datenschutz aus Verbrauchersicht – Kinder und Jugendliche als kleine Erwachsene?“ beteiligt.

Breites Angebot von Finanzdienstleistungsberatungen

Die Finanzdienstleistungsberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt umfasst ein breites Spektrum von unterschiedlichen Themengebieten. Beratungen erfolgen nicht nur zur Spar- und Geldanlage, Altersvorsorge, Baufinanzierungen oder zu Krediten, sondern auch zu den umfangreichen Themengebieten des Zahlungsverkehrs und der Versicherungen. Die Beratungsnachfrage zu Finanzthemen ist 2020 gegenüber dem Vorjahr erneut sehr stark angewachsen. Geprägt war die Nachfrage bei der Finanzdienstleistungsberatung sowohl von der Corona-Pandemie und analog den Vorjahren, durch die Kündigungen und die Überprüfung der Zinsanpassung von Prämiensparverträgen. 60% aller Beratungen zu Finanzdienstleistungen erfolgten zu Geldanlage und Altersvorsorge. Das zweite große Schwerpunktthema bildete der Versicherungsbereich, wobei die Beratungen zu Reiseversicherungen in 2020 einen großen Anteil hatten. Bei den Beratungen zum Zahlungsverkehr erreichten die Verbraucherzentrale viele Beschwerden zu ungewollten bzw. nicht bestellten Kreditkarten. Auch bei Anfragen und Beschwerden zu Immobilienfinanzierungen und Verbraucherdarlehen stand die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ratsuchenden Verbrauchern zur Seite.

Mit den Beratungsangeboten zu Finanzdienstleistungen ist die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt auch in der Fläche des Landes präsent. Regelmäßig finden Spezialberatungen zu unterschiedlichen Finanzthemen in den Beratungsstellen statt. Die Beratungsangebote reichen von der Altersvorsorgeberatung über die Beratungen zu Baufinanzierungen oder allgemeinen Ratenkrediten bis hin zu Versicherungschecks. Diese speziellen Angebote werden sowohl lokal beworben als auch online auf der Internetseite beworben.

Die persönliche Beratung ist nur eine Möglichkeit für Verbraucher, sich zu Finanzthemen beraten zu lassen. Neben der E-Mail-Beratung und der schriftlichen Bera-

tung steht den Verbrauchern seit 2020 auch ein Rückrufservice zur Verfügung. Verbraucher können telefonisch über das Servicetelefon, über die Online-Terminbuchung auf der Internetseite oder persönlich in einer der Beratungsstellen einen Termin sowohl für die persönliche Beratung oder für den Rückrufservice vereinbaren. Zu diesem vereinbarten Termin wird der Verbraucher am Telefon kompetent und unabhängig durch die Spezialberater beraten. Sowohl der Rückrufservice wie auch die E-Mail-Beratung ermöglichte es den Verbrauchern in Zeiten des Corona-Lockdowns individuelle Antworten auf auftretende Fragen und Probleme zu erhalten.

Corona-Pandemie prägt die Nachfrage bei der Finanzdienstleistungsberatung

Die Corona-Pandemie hatte auch Auswirkungen auf die nachgefragten Themen in der Finanzdienstleistungsberatung vor allem im Versicherungsbereich und bei Fragen zum Zahlungsverkehr. Wegen der Corona-Pandemie konnten viele Reisen nicht wie geplant stattfinden oder wurden auf Grund der weltweiten Reisewarnung storniert. Regelmäßig wurden bei der Buchung der Reise umfangreiche Reiseversicherungspakete mit abgeschlossen oder es bestanden bereits Jahresverträge für Reiseversicherungen. In den Versicherungspaketen waren oftmals verschiedene einzelne Versicherungen wie Reiserücktritts-, Auslandsreisekranken-, Reisegepäck-, Reiseabbruchversicherungen enthalten. Die daraus resultierenden Fragen der Verbraucher reichten von: „Greift die Auslandsreisekrankenversicherung, wenn ich im Urlaub an Corona erkrankte?“ oder „Bekomme ich den Preis für die Reiseversicherungen zurück, wenn ich die Reise storniere?“. All diesen Fragen widmeten sich die Finanzdienstleistungsberater individuell, stellten Musterbriefe zur Verfügung oder unterstützten Verbraucher bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche, indem sie außergerichtlich vermittelnd tätig wurden.

Die Einschränkungen auf Grund der Corona-Pandemie führten nicht nur zum Ausfall vieler Urlaubsreisen, sondern auch zu mehr Arbeiten im Homeoffice, wodurch Pkw weniger genutzt und dadurch weniger Kilometer gefahren wurden. Gerade bei der Kfz-Versicherung bedeutet weniger Auto zu fahren nicht automatisch auch weniger zu zahlen. Vielmehr müssen die Autofahrer selbst aktiv werden. Die Verbraucherberater haben Verbraucher darauf hingewiesen, anhand ihrer Versicherungsunterla-

gen zu prüfen, inwieweit die Jahresfahrleistung gesenkt werden kann. Fahrer mit einer nur geringen jährlichen Fahrleistung werden von den Versicherern oftmals mit Rabatten belohnt und können dadurch bei den Versicherungsbeiträgen sparen. Vielfahrer wiederum stellen für Versicherungsunternehmen ein größeres Risiko dar und müssen deswegen mit Beitragsaufschlägen rechnen. Bei Versicherungsverträgen mit einer jährlichen Beitragszahlung kann eine Reduzierung der Jahresfahrleistung zu einer Beitragsrückerstattung führen und bei Verträgen mit einer monatlichen Zahlweise kann sich der monatliche Beitrag reduzieren.

Die Versicherungsberatung ist ein wesentliches Thema in der Finanzdienstleistungsberatung. Sie umfasst den allgemeinen Versicherungscheck, bei dem gemeinsam mit den Verbrauchern ergründet wird, welche Absicherung und Vorsorge notwendig ist, um den finanziellen Grundbedarf zu sichern und darüber hinaus noch den Lebensstandard dauerhaft zu erhalten. Stehen weitere finanzielle Mittel zur Verfügung so können diese für individuelle Sparziele berücksichtigt werden. Bei der Beratung zu bestehenden Versicherungen oder neuen Versicherungsangeboten werden Leistungen, Preise und Bedingungen der Versicherungen analysiert. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit einer Gegenüberstellung von Versicherungsprodukten und -tarifen für einen optimalen Preis- und Leistungsvergleich.

Böse Überraschungen bei der Zahlung mit Karte

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt erreichten Beschwerden zur Verweigerung der Annahme von Bargeld, zum Identitätsdiebstahl und zu Gebühren bei Kartenzahlungen. Als Schutzmaßnahme und zur Vermeidung des Kontaktes mit Bargeld haben nicht nur der Einzelhandel, sondern auch Banken in Zeiten der Corona-Pandemie mehr denn je für die Nutzung der bargeldlosen Zahlungsmöglichkeiten geworben. Viele Verbraucher verzichteten deshalb auf die Bargeldzahlungen.

Ob nun im Supermarkt an der Kasse oder bei der örtlichen Pizzeria wurden die Kartenzahlungen zunehmend populärer. Allerdings erlebten Verbraucher dabei auch böse Überraschungen. Beispielsweise verlangte eine Pizzeria für die Zahlung mittels Bankkarte einen Aufschlag von 50 Cent auf den Barzahlungspreis. Auf



diese Gebühr wies sie den Kunden zwar mündlich hin, aber einen Ausweis auf dem Kassenbon gab es nicht. Solche Aufschläge auf den Barzahlungspreis sind nach Auffassung der Verbraucherzentrale unzulässig. Unternehmen dürfen von ihren Kunden für die Bezahlung per Bankkarte kein zusätzliches Entgelt verlangen. Dies gilt auch für Zahlungen mittels SEPA-Lastschrift oder SEPA-Überweisung. Sogar für Zahlungen mit Kreditkarte, welche im Vier-Parteien-Kartenzahlverfahren ausgegeben wurden - das sind alle verbraucherüblichen Karten, zum Beispiel MasterCard und Visa, darf kein zusätzliches Entgelt verlangt werden. Einzige Ausnahme sind Kreditkarten, die im sogenannten Drei-Parteien-Kartenzahlverfahren ausgegeben werden, wie z. B. die Karten von American Express oder Diners Club.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat mittels einer Pressemeldung auf diesen Sachverhalt aufmerksam gemacht und Verbraucher aufgefordert, wenn für die Zahlung mittels Karte, SEPA-Lastschrift oder SEPA-Überweisung ein Entgelt in Rechnung gestellt wird, diesem zu widersprechen und sich zu weigern, dieses Entgelt zu zahlen.

Böse Überraschungen erlebten Girokontoinhaber, denen zum Rechnungsabschluss am 30.06.2020 plötzlich höhere Gebühren von ihrer Bank in Rechnung gestellt wurden. Betroffen waren meist Girokonten im Basis- oder Einzelpreismodell bei denen die Banken neben der Kontoführungsgebühr noch zusätzliche Postengebühren für Lastschriften, Überweisungen und Daueraufträge berechnen. Verbraucher, die verstärkt bei Bezahlungen die ec- oder Kreditkarte oder auch mobile Bezahlsysteme via Handy oder Smartwatch genutzt haben, hatten dadurch mehr Posten auf dem Konto zu verzeichnen. Bereits schon bei zehn Kartenzahlungen in der Woche beispielsweise fürs Einkaufen, Tanken oder den Frisörbesuch können je nach Höhe der Postengebühr leicht 10,00 Euro



und mehr an Extragebühren anfallen. Hinzukommt, dass dieser Umstand für Verbraucher bei Bezahlung nicht zu erkennen ist. Vielmehr erfuhren die Verbraucher erst durch den Blick auf den Kontostand oder die Girokontoumsätze von den in Rechnung gestellten Gebühren. Auch auf diesen Umstand hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in einer Pressemeldung hingewiesen. Betroffenen Verbrauchern wurde geraten mit der Bank Kontakt aufzunehmen, um durch den Wechsel der Kontovariante eine Kostenersparnis zu erzielen oder ggf. zu einer anderen und kostengünstigeren Bank zu wechseln.

Auch im Jahr 2020 stand die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt sowohl der Volksstimme wie auch der Mitteldeutschen Zeitung als Experte für Fragen bei Telefonforen zur Verfügung. Die Themengebiete reichten dabei über „Mobiles Bezahlen“, „Corona und Versicherungen“, „Versicherungscheck“ bis hin zur „Pflege und Krankenzusatzversicherungen“. Interessierte Leser konnten ihre Fragen zu den Themen kostenlos per Telefon an die Experten richten. Besonders viele Fragen wurden bei dem Telefonforum „Versicherungscheck“ zur Unfallversicherung gestellt. Eine große Unsicherheit bestand vor allem bei der Frage, ob Unfallversicherungen sinnvoll oder eher überflüssig sind. Viele Verbraucher meldeten sich, denen Angebote zu Unfallversicherungen unterbreitet wurden. Gerade Senioren erhielten spezielle, auf diese Zielgruppe zugeschnittene Unfallversicherungsangebote. Diese Senioren-Unfallversicherungen offerieren eine Kombination aus umfangreichen Hilfe- und Geldleistungen, wobei die Hilfe- und Pflegeleistungen meist im Vordergrund stehen. Diese Hilfe- und Pflegeleistungen variieren von einem Hausnotrufdienst mit einer 24-Stunden-Erreichbarkeit, über einen Menü-Service, die Begleitung bei Arzt-, Therapie- und Behördengängen, die Unterstützung bei Besorgungen

und Einkäufen bis hin zur Wohnungsreinigung. Inwieweit eine Unfallversicherung sinnvoll ist, sollte immer im Einzelfall betrachtet werden. Bei Senioren, die allein leben und keine Verwandten oder Bekannten haben, die sie nach einem Unfall unterstützen, kann eine Senioren-Unfallversicherung mit den beschriebenen inkludierten Hilfeleistungen einen sinnvollen Schutz bieten.

Großer Marktcheck zu Dispokreditzinsen

Im Frühjahr 2020 führte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt einen großen Marktcheck zu Dispokreditzinsen für Privatkunden bei über 40 Anbietern durch. Unter die Lupe genommen wurden dabei sowohl die Angebote der regionalen Sparkassen und Volksbanken als auch der überregionalen Filial- und Onlinebanken. Ein Dispositionscredit ist ein von der Bank eingeräumter Kreditrahmen, bis zu welchem das Girokonto überzogen werden kann. Der Bankkunde zahlt je nach Dauer und Höhe der Inanspruchnahme des Kredites entsprechende Zinsen an seine Bank. Der Marktcheck hat gezeigt, dass die Zinsen für solche Kredite trotz des anhaltenden Niedrigzinsniveaus tatsächlich noch über 10% lagen und somit für Verbraucher zur Kostenfalle werden können. Die Spanne der Kreditzinsen reichte von 6,5 bis zu 12,43%. Für über den Dispo hinausgehende geduldete Überziehungen verlangten viele Banken sogar einen extra Zinsaufschlag von bis zu 5%. Im günstigsten Fall kostete die dauerhafte Inanspruchnahme eines Überziehungskredites von 2.000,00 Euro 10,83 Euro pro Monat, im teuersten Fall zahlten die Verbraucher 20,72 Euro monatlich, fast doppelt so viel – also über 248 Euro im Jahr.

Der Marktcheck hat gezeigt, dass selbst wer in der Corona-Pandemie mit wirtschaftlichen Engpässen zu kämpfen hatte, nicht leichtfertig auf seinen Dispositionscredit zurückgreifen sollte. Grundsätzlich sollte ein Überziehungskredit nur genutzt werden, um kurzfristige finanzielle Engpässe überbrücken zu können. Wer seinen Überziehungskredit auf dem Girokonto jedoch dauerhaft in Anspruch nehmen muss, sollte zunächst das Gespräch mit der Bank suchen. So kann sich im Einzelfall durch Wechsel der Kontovariante ein niedrigerer Dispozinssatz ergeben. Weiterhin kann die Umschuldung in einen zinsgünstigeren Ratenkredit oder die Suche nach einem Anbieter mit niedrigeren Überziehungszinsen ratsam sein. Eine erneute Erhebung der Dispokreditzinsen in 2021 ist fest geplant.

Spar- und Geldanlageberatung

Bei der Spar- und Geldanlageberatung spielt das Thema der niedrigen Zinsen nach wie vor eine große Rolle. „Wohin mit dem Geld bei niedrigen Zinsen?“ war eine grundlegende Frage von Verbrauchern. In diesen Beratungsgesprächen wird gemeinsam mit den Verbrauchern eine individuelle Anlagestrategie erarbeitet. Nach der Überprüfung, inwieweit wesentliche Lebensrisiken abgesichert sind, ob ein sogenannter „Notgroschen“ vorliegt und ob ggf. Kredite abgelöst werden können, folgt die Entwicklung der individuellen Anlagestrategie. Dabei geben die Berater wichtige Hinweise, worauf die Verbraucher bei der Auswahl geeigneter Geldanlageprodukte besonders achten sollten. Die Mitteldeutsche Zeitung hat dieses Thema für ihre Berichterstattung ebenfalls aufgegriffen und die Tipps für eine erfolgreiche Geldanlage von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt veröffentlicht.

Durchsetzung von Verbraucherrechten in Niedrigzins-Zeiten

Eine weiterhin ungebrochene große Nachfrage gab es in 2020 zu Beratungen rund um die Prämiensparverträge der Sparkassen. Dabei berät die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zu allen Fragen rund um die Rechtmäßigkeit der Kündigung von Prämiensparverträgen und zur Anpassung der variablen Grundverzinsung. Bereits seit Ende 2015 unterstützt die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt Sparer, deren Prämiensparvertrag von ihrer Sparkasse „unter Verweis auf das sich sehr negativ entwickelnde Zinsniveau“ gekündigt wurde, bei der Durchsetzung ihrer Rechte. Viele Sparer fühlen sich betrogen und suchen Rat bei der Verbraucherzentrale.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat hierzu alle ihr zur Verfügung stehenden Mittel des kollektiven Rechtsschutzes genutzt (z. B. Unterlassungsklageverfahren gegen die Kreissparkasse Anhalt-Bitterfeld (BGH, Az. I ZR 93/17)), Bildung einer „Sammelklage“ über eine Streitgenossenschaft gegen die Kreissparkasse Stendal (LG Stendal, Az. 21 O 197/17) und darüber hinaus einzelne Sparer in ihren individuellen Klageverfahren mit Rat und Tat unterstützt. So konnte exemplarisch Sparern geholfen werden, denen in ihren Prämiensparverträgen ausdrücklich vertraglich versprochen wurde, eine Prämie bis zum 99. Sparjahr zu zahlen. Das

Landgericht Stendal gab den Sparern mit Urteil vom 14.11.2019 (Az. 22 S 104/18) Recht, dass ihr Sparvertrag vorher nicht von der Sparkasse gekündigt werden durfte, auch nicht unter Berufung auf die anhaltende Niedrigzinsphase. Die Kreissparkasse Stendal hat die Entscheidung des Landgericht Stendal nicht akzeptiert und Nichtzulassungsbeschwerde beim Bundesgerichtshof erhoben. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat die Sparer weiterhin auch im Verfahren über die Nichtzulassungsbeschwerde unterstützt. Der Bundesgerichtshof hat die Beschwerde der Kreissparkasse Stendal schließlich mit Beschluss vom 25.08.2020 zurückgewiesen (BGH, Az. XI ZR 598/19). Auf das damit rechtskräftig gewordene Urteil des Landgerichts Stendal können nunmehr viele andere Prämiensparer mit gleichen oder ähnlichen Vertragsgestaltungen in der Auseinandersetzung mit ihrem Kreditinstitut verweisen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt hat hierzu einen Fachartikel über das für die Sparer positive Urteil des Landgerichts Stendal in Zeitschrift Verbraucher und Recht (Ausgabe vom 01.08.2020) veröffentlicht.

Rechtswidrige Zinsanpassungsklauseln in Sparverträgen

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt überprüft rechtlich auch, ob ein wirksames Verfahren zur Zinsanpassung vereinbart wurde. Auf Grund der Vielzahl der unterschiedlichen Vertragskonstellationen sowie einer Vielzahl von unterschiedlichen Zinsklauseln muss jeder Sparvertrag individuell rechtlich überprüft werden. Weit über 1.500 Beratungen zu Banksparrplänen haben die Berater der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt durchgeführt. Darüber hinaus bietet die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt seit Februar 2019 die rechnerische Überprüfung von variabel verzinsten Ratensparverträgen an. Hierfür wurde in der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ein eigenes Rechentool entwickelt. Über 640 Verträge wurden seitdem berechnet. Die Sparer erhalten mit der Berechnung und einer Verbraucherinformation, ein Musterschreiben mit dem sie ihre Ansprüche bei der Sparkasse geltend machen können. Im Jahr 2020 wurden über 500 Beratungsgespräche zur Berechnung von Ratensparverträgen geführt.

Weiterführend werden Sparer außergerichtlich bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche unterstützt. Das schließt die Empfehlung für die Einleitung weiterer Schritte ein, insbesondere wenn die Verjährung von Ansprüchen droht. In diesem Falle kann sowohl das Einschalten einer Verbraucherschlichtungsstelle, der Anschluss an eine

Musterfeststellungsklage (insoweit dies möglich ist), die Erhebung einer eigenen Klage oder die Zustellung eines Mahnbescheides die Verjährung stoppen.

Die Reaktion der Sparkassen in Sachsen-Anhalt auf die Geltendmachung von Zinsansprüchen ist sehr unterschiedlich. Manche Sparkassen zeigen sich gesprächsbereit und bieten ihren Sparer Vergleiche an. In solchen Fällen analysiert die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gemeinsam mit den Sparern Vor- und Nachteile dieser Angebote, so dass die Verbraucher unter Abwägung dieser Punkte eine informierte Entscheidung treffen können.

Am 25.11.2020 fand ein „Runder Tisch“ bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zur Problematik der Zinsanpassung bei Prämien-sparverträgen statt, an dem auch Vertreter der Verbraucherzentralen teilnahmen. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt stellte hierzu Daten und Zahlen aus den von ihr durchgeführten Zinsberechnungen zur Verfügung.

Nachdem am runden Tisch für die Sparer keine gerechte Lösung erzielt werden konnte, hat die BaFin Ende Januar 2021 ein Verwaltungsverfahren eröffnet. Mit einer Allgemeinverfügung sollen Kreditinstitute, die unzulässige Zinsanpassungsklauseln verwenden, dazu verpflichtet werden, betroffene Sparer zu informieren und ihnen ein Angebot zur Neuberechnung der Zinsen zu unterbreiten. Hier greifen behördliche und zivilrechtliche Rechtsdurchsetzung gut ineinander.

Seit Ende 2018 gibt es in Deutschland die Möglichkeit Musterfeststellungsklagen zu erheben, dies ergänzt die bisherigen Instrumente des kollektiven Verbraucherrechtsschutzes. Eine Musterfeststellungsklage ist nur zulässig, wenn der klagende Verbraucherverband mindestens zehn einzelne Verbraucher benennen kann, die entsprechende Ansprüche gegen das beklagte Unternehmen haben. Wenn das Gericht die Klage zulässt, wird sie in einem Klageregister öffentlich bekannt gemacht. In dieses Register können sich weitere betroffene Verbraucher eintragen. Nach zwei Monaten prüft das Gericht, ob sich mindestens 50 Verbraucher angemeldet haben. Wenn ja, wird das Gerichtsverfahren durchgeführt. Dann können sich bis zur mündlichen Verhandlung noch weitere Verbraucher anschließen. Wenn nach zwei Monaten die Mindestzahl von 50 Anmeldungen nicht erreicht wird, wird das Musterfeststellungsverfahren nicht durchgeführt.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt prüft kontinuierlich, inwiefern das Klageinstrument der Musterfeststellungsklage oder andere Instrumente des kollektiven Rechtsschutzes zielführend genutzt werden können. Hierfür wurden u. a. Verbraucheraufrufe in Pressemeldungen und auf der Internetseite der Verbraucherzentrale geschaltet, in denen die Verbraucher gebeten wurden, gut dokumentierte Vertragsunterlagen von Prämien-sparverträgen einzureichen. Eine eigens für diesen Zweck erarbeitete Umfrage wurde auf der Internetseite online gestellt. Gleichzeitig richtete die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eine zusätzliche kostenlose Hotline ein, eigens um die vielen Beratungsnachfragen von Sparern mit sog. „Prämien-sparen flexibel“-Verträgen nach dem Urteil des Oberlandesgerichtes Dresden zur Musterfeststellungsklage der Verbraucherzentrale Sachsen gegen die Stadt- und Kreissparkasse Leipzig zeitnah beantworten zu können. Betroffenen Sparern konnte am Telefon erläutert werden, inwiefern das Urteil Auswirkungen auf die Zinsansprüche aus dem eigenen Prämien-sparvertrag hat.

Aus den aus der Umfrage und den vielen Beratungsgesprächen gewonnenen Erkenntnissen konnte der Verbraucherzentrale Bundesverband am 01.07.2020 in Zusammenarbeit mit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt eine Musterfeststellungsklage gegen die Saalesparkasse beim Oberlandesgericht Naumburg einreichen, um den betroffenen Sparern bei der Durchsetzung ihrer Zinsnachzahlungsansprüche zu helfen. Seit den 1990er-Jahren haben die Stadt- und Saalkreissparkasse Halle und die Kreissparkasse Merseburg-Querfurt Verbrauchern Prämien-sparverträge angeboten. Viele Verbraucher vertrauten der Sparkasse ihre Ersparnisse an, um für das Alter vorzusorgen. Die Sparer sollten mit diesen Verträgen nicht nur die regulären Zinsen erhalten, sondern auch eine attraktive jährliche Prämie. Beide Geldhäuser schlossen sich später zur Saalesparkasse zusammen, die auch weiter Prämien-sparverträge anbot. In den Verträgen verwendete die Saalesparkasse wie die Sparkasse Leipzig Klauseln, die es ihr gestatten sollten, die Anpassung der Zinsen nach ihrem alleinigen Belieben vorzunehmen. Die Rechtsprechung hatte bereits vor Jahren festgestellt, dass derartige Klauseln unwirksam sind. In solchen Fällen gibt es klare Vorgaben der Rechtsprechung, wie die Zinsen ersatzweise zu berechnen sind. Diese hat die Sparkasse nach Ansicht des vzbv und der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ebenfalls missachtet und

den Verbrauchern somit erhebliche Zinsbeträge vorenthalten.

Nachdem die Saalesparkasse vor einigen Jahren begann, die Prämiensparverträge zu kündigen, rechnete die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die Zinsansprüche nach. Das Ergebnis: Die von der Sparkasse zugesprochenen Zinsen lagen häufig um Tausende von Euro unter den Beträgen, die die Verbraucherzentrale errechnet hatte. Im Durchschnitt ergab sich eine Differenz in Höhe von 4.789 Euro zugunsten der Sparer.

Die Erhebung der Musterfeststellungsklage gegen die Saalesparkasse führte zu einer hohen Beratungsnachfrage vor allem in der Beratungsstelle Halle, weswegen zusätzlich zu den vorhandenen Beratungsangeboten noch ein kostenloses Infotelefon geschaltet wurde. An diesem Infotelefon konnten sich Sparer zu allen Fragestellungen rund um die Musterfeststellungsklage, u. a. ob und inwieweit Verträge von der Musterfeststellungsklage umfasst sind oder z. B., wie man sich der Klage anschließen kann, beraten lassen.

Mitte September 2020 wurde das Klageregister beim Bundesamt für Justiz (Bfj) eröffnet. Sparer können sich nunmehr selbstständig der Klage anschließen, in dem sie sich ins Klageregister eintragen. Auch dabei steht die Verbraucherzentrale den Sparer beratend zur Seite. Mehr als 250 Beratungsgespräche zur Musterfeststellungsklage gegen die Saalesparkasse wurden bisher geführt. Bis zum 31.12.2020 sind 530 Anmeldungen beim Bfj bereits erfolgt. Durch die Beteiligung an der Musterfeststellungsklage wird die Verjährung der Zinsnachzahlungsansprüche für die teilnehmenden Sparer gehemmt.

Darüber hinaus hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die Saalesparkasse abgemahnt, da diese in jüngeren „Prämiensparen flexibel“- Verträgen unwirksame Klausel zur Anpassung der variablen Grundverzinsung nach Auffassung der Verbraucherzentrale verwendet hat. Darin richtet sich die Anpassung der Zinsen im Prämiensparvertrag nach der Veränderung eines Referenzzinssatzes. Für Sparer ist es aber nicht nachvollziehbar, aus welchen Zinssätzen die Sparkasse den Referenzzinssatz zusammensetzt. Die Saalesparkasse hat die Abgabe einer Unterlassungserklärung verweigert. Die Verbraucherzentrale prüft eine Klageeinreichung.

Marktbeobachtung Finanzen, digitale Welt und Energie

Erkennen – Informieren – Handeln

Mit der Marktbeobachtung nehmen die Verbraucherzentralen und ihr Bundesverband (vzbv) den Markt unter die Lupe. Sie analysieren Fälle, die Verbraucher den Verbraucherzentralen melden und erkennen so früh strukturelle Probleme. Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ist daran aktiv beteiligt. Für die Bereiche Finanzen, digitale Welt und Energie wurde zusammen mit allen anderen Verbraucherzentralen ein sog. Frühwarnsystem aufgebaut, mit dem Probleme systematisch ausgewertet werden, um Verbraucherinteressen in diesen Märkten schneller und besser zu schützen. Grundlage für dieses System sind alle Anfragen und Beschwerden von Verbrauchern, die bundesweit von allen Verbraucherzentralen in einer zentralen Datenbank gesammelt werden. Treten Probleme mit Produkten oder Anbietern auf, ergreift der vzbv geeignete Maßnahmen, in dem er öffentliche Warnungen ausspricht, den Austausch mit Anbietern, Aufsichtsbehörden oder der Politik sucht oder geltenden Bestimmungen vor Gericht zur Durchsetzung verhilft. Den Interessen der Verbraucher wird auf diese Weise Gehör verschafft.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt leitete 480 Fälle aus diesen drei Beratungsbereichen in das Frühwarnnetzwerk weiter. Relevant dafür sind beispielsweise Fälle mit hohem Schaden für die Verbraucher, Fälle, die besonders häufig auftreten bzw. in denen der Fokus auf bestimmten Zielgruppen liegt sowie neue Verbraucherprobleme. Es handelt sich ausschließlich um Verbraucherprobleme, die in den Beratungsstellen in Sachsen-Anhalt Gegenstand einer Beratung waren bzw. als Beschwerdehinweis durch Verbraucher an die Verbraucherzentrale herangetragen wurden. Häufig zeigt sich, dass diese Beschwerden auch bundesweite Relevanz besitzen. Gerade durch den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen über die sozialen Medien, über Internetkanäle u. ä. werden Angebote sehr schnell und weit verbreitet. Die Vertragskonstellationen werden zunehmend unübersichtlicher und sind somit für den Verbraucher nur schwer zu durchschauen.

Marktbeobachtung Finanzen

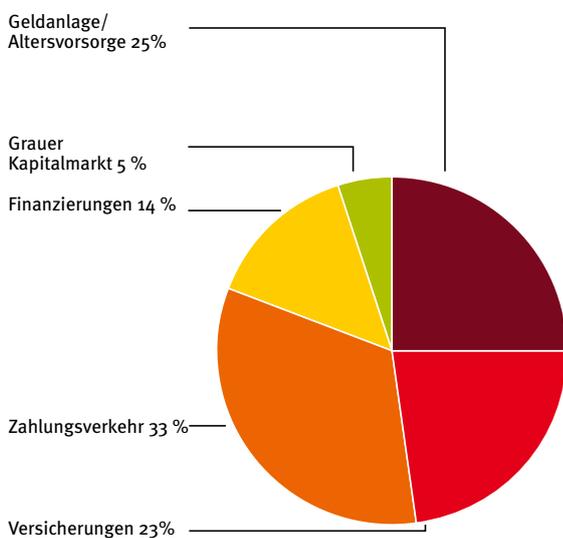
Lebensversicherung, Girokonto, Bausparvertrag – Finanzplanung ist Lebensplanung. Verbraucher nutzen viele unterschiedliche Produkte des Finanzmarktes und

sind beispielsweise bei Altersvorsorge- oder Versicherungsprodukten in besonderem Maß auf eine optimale Versorgung angewiesen. Viel zu oft schließen Verbraucher jedoch Verträge ab, die nicht zu ihrer Lebenssituation passen. Der Finanzmarktbereich mit seinen Schwerpunkten Finanzierungen, Geldanlage/Altersvorsorge, Grauer Kapitalmarkt, Versicherungen und Zahlungsverkehr nimmt 27% der insgesamt gemeldeten Fälle in der Marktbeobachtung ein.

Mit Mastercard Gold ohne Schufa, Bonitätsüberwachung.com, Scoreheld.com, Credify.me, Schufaheld.com so oder ähnlich werden im Internet Seiten geschaltet, um Verbraucher dazu zu animieren, ihre Daten preiszugeben, mit der Hoffnung eine Kreditkarte bzw. einen Kredit zu bekommen. Die anschließend versandte Prepaid-Kreditkarte kostet per Nachnahme eine erhebliche Gebühr; der Verbraucher wird bei Nichtabnahme und Nichtzahlung mit enormen Forderungen durch Inkassounternehmen in die Enge getrieben. Gesetzliche Regelungen werden durch zumeist ausländische Unternehmen nicht eingehalten. Bei Girokonten und Tagesgeldkonten wurden bei etlichen Banken und Sparkassen in Deutschland Verwarentgelte eingeführt. Hier wurden Verfahren des kollektiven Rechtsschutzes durch die Marktbeobachtung eingeleitet.

Private Pflegeversicherungen verzeichnen eine deutliche Kostensteigerung von bis zu 100%, diese Verträge wird die Marktbeobachtung weiterhin im Auge behalten.

Marktwächter Finanzen – weitergeleitete Problemfälle



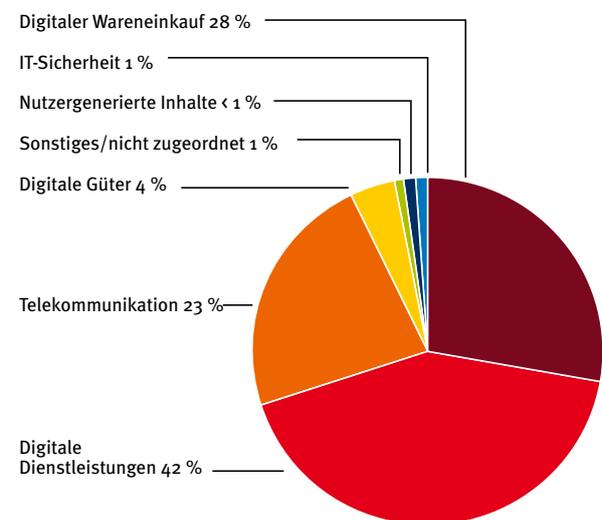
Kündigungen und Kündigungsandrohungen von Ratenparverträgen sowie fehlerhafte Zinsberechnungen waren bundesweit auch in 2020 nach wie vor ein Grund für viele Beschwerden. Weitere Schwerpunkte lagen bei Verbraucherdarlehen, insbesondere mit den damit verkauften Restschuldversicherungen sowie bei Rahmenkreditverträgen, welche der Verbraucher kaum durchschauen kann.

Durch die anhaltende Pandemie wurden in 2020 zahlreiche Reisen durch Verbraucher bzw. Anbietern storniert; damit verbundene Reiseversicherungspakete, die unter anderem Reisekrankenversicherungen enthielten, wurden dem Verbraucher nicht zurückerstattet. Hier konnte durch die Mitarbeiter der Marktbeobachtung erwirkt werden, dass die Versicherungsunternehmen reagierten und diese Forderungen anerkannten.

Marktbeobachtung digitale Welt

Online-Einkäufe, Smartphone-Apps, Preisvergleichsportale – immer mehr Angebote des digitalen Marktes bestimmen den Verbraucheralltag. Aber nicht alle Verbraucher sind digitale Pioniere. Die hohe Dynamik im digitalen Markt und komplexe Technologien, beispielsweise bei der Datenverarbeitung machen den Markt undurchsichtig und erschweren den Verbraucherschutz. Der digitale Markt ist in 2020 bei der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit 52% der gemeldeten Beschwerdefälle vertreten. Dabei wird insbesondere der Fokus auf digitale Dienstleistungen, digitale Güter und Waren, Telekommunikation aber auch auf die IT-Sicherheit sowie nutzergenerierte Inhalte gelegt.

Marktwächter Digitale Welt – Schwerpunktfälle



Untergeschobene Verträge im Telekommunikationsbereich, insbesondere im Festnetzbereich, am Telefon oder an der Haustür verkauft, sind Grund der Beschwerden. Die Methoden der Anbieter sind dabei vielfältig, es werden Lockvogelangebote unterbreitet, Mogelpackungen verkauft oder die Vertriebsmethode ist aggressiv und irreführend. Die Marktbeobachtung setzt hier an, mahnt Anbieter ab und nimmt Einfluss auf gesetzgeberische Verfahren.

Diverse Streamingdienste, die weder Leistungen anbieten oder nur mit eingeschränkter Qualität, fordern von den Verbrauchern nach wie vor hohe Beträge für angeblich abgeschlossene Abonnements. 2020 lag der Fokus der Marktbeobachtung bei der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt insbesondere im Bereich Online-Einkäufe. Die Verbraucher beschwerten sich über Online-Shops, die verschwunden oder nicht mehr aufrufbar waren. Sie bezahlten in diesen „Fake-Shops“ per Vorkasse, die Ware wurde nicht geliefert oder besonders minderwertige Ware kam an.

Verbraucher können ihre Rechte nicht durchsetzen, wenn Verkäufer für sie nicht greifbar sind bzw. auf Nachfragen oder Beschwerden nicht reagieren. Angeockt werden Verbraucher zumeist mit irreführender Werbung im Internet oder via Social Media (sog. betrügerisches Online-Trading). Diese Statements und Erfolgsbelege sind nicht selten unwahr. Die Plattformen agieren oftmals mit einem geringen Startkapital von 250 Euro; durch persönliche Betreuung der Verbraucher und Ausführung gewinnbringender Trades wird Druck

auf die Verbraucher ausgeübt, höhere Beträge einzuzahlen. Letztendlich stellt sich dies als Fake heraus, das eingezahlte Geld ist weg.

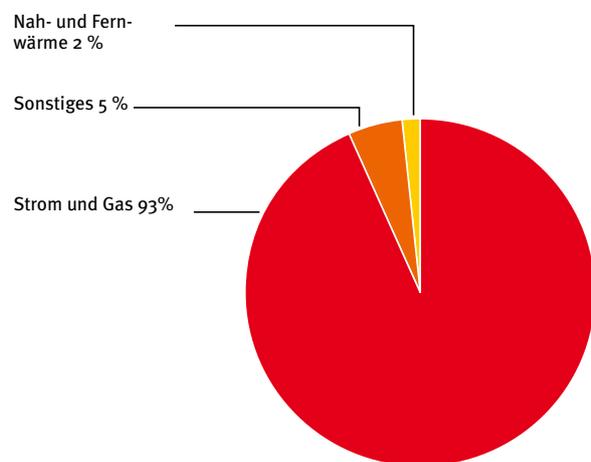
Marktbeobachtung Energie

Untergeschobene Lieferverträge auf dem Strom- und Gasmarkt sind nach wie vor ein häufiges Verbraucherproblem. Diese werden durch unerwünschte Werbeanrufe, an der Haustür oder gezielte Werbung in Onlineportalen an den Verbraucher gebracht. Angebote in sog. Vergleichsportalen müssen ebenso im Auge behalten und analysiert werden. Fehlentwicklungen und Missstände auf dem Energiesektor frühzeitig zu erkennen und diese Erkenntnisse zu nutzen, um Verbraucher vor Schaden zu bewahren, ist das Ziel der Marktbeobachtung Energie.

Strom- und Gasverträge sowie Nah- und Fernwärmeverträge machten 21 % der von der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt gemeldeten Verbraucherfälle im Energiebereich Marktbeobachtung aus. Die Beschwerden im Energiesektor lagen in 2020 insbesondere in irreführenden Angeboten, preislichen Mogelpackungen von bestimmten Anbietern vor allem am Telefon oder an der Haustür. Diverse Anbieter suggerieren den Verbrauchern niedrigere Preise beim Strom oder Gas als der bisherige Vertragspartner. Im Nachhinein stellt sich heraus, dass der Preis beim neuen Anbieter deutlich höher ist. Die gesetzlich verankerten Widerrufserklärungen der Verbraucher werden ignoriert oder abgelehnt.

Besonders dreist und aggressiv trat ein Anbieter auf, der dem Verbraucher an der Haustür sein Produkt Strom vorstellte, der Verbraucher keinerlei Erklärungen zu einem Vertragsschluss abgab, ihm anschließend aber die Kündigungsbestätigung des bisherigen Grundversorgers ins Haus flatterte. Die Methoden und Fallstricke werden durch die Marktbeobachtung erkannt, die Anbieter abgemahnt und besonders schwere Missstände an Aufsichtsbehörden weitergeleitet. Mitteilungen der Energielieferanten, die drastische Erhöhungen des Arbeits- und/oder Grundpreises ankündigen, sorgen bei den Verbrauchern oft für Ärger und Unsicherheiten. Oftmals sind die Preissteigerungen in den Schreiben der Anbieter für den Verbraucher nicht verständlich und transparent. Auch wird nicht auf das Recht des Verbrauchers zur Sonderkündigung hingewiesen. Auffällig sind auch Praktiken einiger Anbieter, die Verbraucher in längerfristige Laufzeitverträge über 24 Monate hinaus zu

Marktwächter Energie – Schwerpunktfälle



binden. Dies geschieht durch ständig neue Angebote, die sich an die vereinbarte Laufzeit anschließen ohne dass dies dem Verbraucher bewusst ist. Beschwerden zu Kosten für die Messstelle, Aufforderung zum Abschluss eines separaten Messstellenvertrages mit dem Netzbetreiber nehmen zu und sorgen beim Verbraucher für Unsicherheiten.

Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz

Im Jahr 2020 war das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geförderte Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ (WVS) ein Schwerpunkt der Informations- und Aufklärungsarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt. Die Mittel für dieses Projekt werden von Bund und Land zum zweiten Mal für einen Förderzeitraum von drei Jahren zur Verfügung gestellt. Das Projekt führt aktionsorientierte Informations- und Präventionsmaßnahmen durch, die zielgruppenspezifisch und bundesweit zu aktuellen Themen des Verbraucherschutzes angelegt sind. In der gesamten Förderperiode vom 1. Januar 2020 bis zum 31. Dezember 2022 werden im Rahmen von Gemeinschaftsaktionen Maßnahmen zu den Themenkomplexen Verbraucherschutz im Alltag, selbstbestimmtes Leben und Vorsorge sowie Verbraucherschutz für Eltern und Kindern erarbeitet und umgesetzt.

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt konnte im Berichtszeitraum 2020 infolge der Corona-Pandemie nicht wie geplant alle Aktivitäten durchführen. Aktionen mit Netzwerkpartnern, wie den Seniorentagen in Zerbst oder Coswig und dem Netzwerktreffen in Stendal fielen aus. Die inhaltliche Arbeit im Projekt verlagerte sich auf digitale Angebote.

Verbraucherschutz im Alltag

Mit Beginn der neuen Förderperiode wurden im Rahmen der Gemeinschaftsaktion „Verbraucherschutz im Alltag“ neue Themenschwerpunkte gesetzt. Hierzu zählen ePrivacy, Sharing Economy, dynamische Preisdifferenzierung und Vergleichsportale.

Die Schwerpunkte Gewährleistung und Inkasso werden auf Grund ihrer hohen Relevanz für den Verbraucher und der geplanten Gesetzesänderungen fortgeführt. Es soll sichergestellt werden, dass bestehende Materialien aktualisiert eingesetzt werden können.

In der Vergangenheit wurde im Rahmen des WVS-Projektes das Online-Tool „Inkasso-Check“ umgesetzt. Es hat sich gezeigt, dass die Akzeptanz und der Bedarf an solchen Online-Tools bei den Verbrauchern bestehen. Im Berichtszeitraum wurde deshalb begonnen, ein Online-Tool zu dem Thema Gewährleistungsrecht mit dem Ziel zu entwickeln, dass Verbraucher zukünftig selbstständig prüfen können, welche Rechte sie gegenüber dem Verkäufer haben und diese mit Hilfe eines Musterbriefes geltend machen können. Eine Veröffentlichung ist für das Jahr 2021 geplant.

Eine weitere bewährte Maßnahme aus der Vergangenheit sind sogenannte interaktive Grafiken. Die Grafiken enthalten Icons, in denen einzelne problematische Punkte aufgezeigt und erklärt werden. Mit Hilfe der grafischen Darstellung und den Informationen kann der Verbraucher sein Inkassoschreiben überprüfen oder die Einstellungen und Funktionen von Vergleichsportalen nachvollziehen. Beide Beispiele wurden 2020 als interaktive Grafiken erarbeitet und veröffentlicht.

Die von den Landesregierungen beschlossenen Corona bedingten Einschränkungen im öffentlichen Leben, wie der Schließung der Restaurants am Ende des Jahres 2020, führten dazu, dass eine geplante Postkartenaktion zum Thema „Sharing Economy“ bundesweit nicht umgesetzt werden konnte. Die Aktion soll im Jahr 2021 nachgeholt werden. Ziel ist es, die Verbraucher für das Thema mehr zu sensibilisieren. Mit Hilfe eines mobilen Endgeräts können die Verbraucher den auf der Postkarte befindlichen QR-Code einscannen, um auf die Landingpage „Sharing Economy ohne Stress“ zu gelangen. Dort finden sie viele nützliche Informationen rund um das Thema „Sharing Economy“ und Mobilität. Neben der Mobilität wird das Sharing auch in anderen Lebensbereichen immer beliebter, so dass die Landingpage im kommenden Jahr weiter ausgebaut wird.

Selbstbestimmtes Leben und Vorsorge

Zu Beginn des Jahres 2020 war die Nachfrage zu den Themen Betreuungsverfügung, Vorsorgevollmacht und Patientenverfügung ungebrochen hoch. Nachdem festgestellt, dass die Maßnahmen des Landes zur Eindämmung der Pandemie länger anhalten würden, wurden darüber hinaus geplante Veranstaltungen abgesagt. Gründe hierfür waren vor allem, dass die Mehrzahl der Teilnehmer zu der Risikogruppe der Senioren zählen beziehungsweise notwendige Schutz- und Hygienemaßnahmen in Präsenzveranstaltungen nicht um-

gesetzt werden konnten. Somit konnten landesweit sieben Präsenzveranstaltungen durchgeführt werden, wobei die überwiegende Anzahl im Zeitraum von Januar bis Mitte März 2020 stattfanden.

Auf Grund der Beschränkungen in den einzelnen Bundesländern wurden im Projekt „Wirtschaftlicher Verbraucherschutz“ für den Bereich der Vorsorge Online-Vorträge erarbeitet und umgesetzt. Sie konnten am Ende des Jahres 2020 erstmals als Vortragsreihe „Vorsorge“ angeboten werden. Obwohl die Vortragsreihe nur sehr kurzfristig beworben werden konnte, wurden von den vier angebotenen Online-Vorträgen drei durchgeführt. Zukünftig soll das Angebot der Online-Vorträge zur Vorsorge um weitere Themenbereiche zum selbstbestimmten Leben erweitert werden.

In der Vergangenheit gab es in den Präsenzveranstaltungen eine große Nachfrage an haptischen Informationsmaterialien vor allem von Verbrauchern, die sich im digitalen Bereich wenig bis gar nicht bewegen. Sie dürfen nicht benachteiligt werden. 2020 wurden deshalb drei Flyer zu den Themen Vorsorgevollmacht, digitaler Nachlass und Patientenverfügung erarbeitet und verbreitet. Der persönliche Kontakt mit den Verbrauchern ist dabei ein wichtiger Bestandteil. Auf diesem Weg kann auf spezifische Fragen und Informationsbedürfnisse der Verbraucher zu diesem komplexen Thema individuell eingegangen werden.

Das Thema Digitaler Nachlass wurde nicht nur im Rahmen der Erstellung der Flyer neu aufgenommen, sondern hat auch Eingang in die Online-Vorträge gefunden. Anlass war das Urteil des Bundesgerichtshofes im Juni 2018. Der Bundesgerichtshof hat damals entschieden, dass digitale Inhalte vererbbar sind. Die Entscheidung zeigt, wie aktuell das Thema ist und in Zukunft immer wichtiger wird, denn in Zeiten von Schließung von Geschäften oder Einrichtungen werden die Verbraucher nicht nur im Social-Media-Bereich Accounts anlegen, sondern auch immer mehr Verträge digital abwickeln und somit weitere Accounts einrichten. Wenn kein digitaler Nachlass verfügt wurde, ist es für Erben unmöglich sich einen Überblick über bestehende Verpflichtungen zu verschaffen. Im Rahmen des Projektes wurde ein Online-Artikel „Digitale Vorsorge, digitaler Nachlass: Was passiert mit meinen Daten?“ verfasst, in dem finden Verbraucher Tipps für das Verfassen einer entsprechenden Verfügung.

Von Juli bis September 2020 hat sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt an einer bundesweiten Fallsammlung rund um das Thema Treppenlifte beteiligt. Ziel war es, zu erfahren, mit welchen konkreten Problemen Verbraucher beim Kauf von Treppenlifte konfrontiert werden. In der Vergangenheit mussten die Verbraucherzentralen feststellen, dass Verbraucher vor allem bei der Ausübung ihres Widerrufsrechtes gehindert wurden. Aber auch beim Einbau der Treppenlifte schilderten Verbraucher Schwierigkeiten, zum Beispiel wurde bei der Beauftragung ein falsches Aufmaß dokumentiert. Die Auswertung über die Fallsammlung soll im Jahr 2021 veröffentlicht werden.

Verbraucherschutz für Eltern und Kinder

Im Berichtszeitraum stand nicht nur die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt vor der Schwierigkeit, Veranstaltungen durchzuführen, sondern auch die Schulen im Land. So mussten die Schulen landesweit zeitweise ihren Präsenzunterricht aussetzen und ihren Unterrichtsplan neu strukturieren. Dennoch konnte auch vor dieser neuen Situation die Zusammenarbeit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt mit den Schulen im Raum Köthen weiter ausgebaut werden. So wurde die „Schüler-Banktour“ in den Lernplan 2020/21 der Dr.-S.-Hahnemann-Schule Köthen mit aufgenommen. Das Beispiel zeigt, dass der Informationsbedarf und die Stärkung der Finanzkompetenz der Schüler nach wie vor bestehen.

Ziel der „Schüler-Banktour“ ist es, dass die Schüler den Umgang mit dem Girokonto kennenlernen. Unter anderem wird ihnen erklärt, welche Angaben erforderlich sind, um eine Überweisung richtig auszufüllen. Anschließend bekommen die Schüler die Aufgabe, selbstständig eine Online-Recherche zu den Angeboten und Kosten der Banken durchzuführen und gemeinsam mit der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt ihre Ergebnisse zu diskutieren und auszuwerten. Trotz der Herausforderung im Jahr 2020 konnte in 20 Veranstaltungen das Wissen an Schüler vermittelt werden. Das Jahr 2020 hat gezeigt, dass ein großer Bedarf an digitalen Angeboten der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt besteht. Es soll im kommenden Jahr erweitert werden.

HOTLINE PFLEGE-RECHTSBERATUNG

Der Bundesgesundheitsminister Spahn erklärte in einem Interview: „Pflege ist die soziale Frage der 20er Jahre.“ Bereits mit der Einführung des Zweiten Pflegestärkungsgesetzes sind in den vergangenen Jahren wesentliche Änderungen in der Pflegeversicherung wirksam geworden. Das bisherige System der 3 Pflegestufen und der zusätzlichen Feststellung von erheblichen eingeschränkten Alltagskompetenzen wurde durch 5 Pflegegrade für alle Pflegebedürftige ersetzt. Nach den Angaben des Statistischen Landesamtes Sachsen-Anhalt sind die Leistungen aus der Pflegeversicherung im Land um 11,6 % gestiegen. Ein weiterer Grund für diesen Anstieg ist die wachsende Zahl der älteren Menschen, denn die Altersstruktur hat erheblichen Einfluss auf die Entwicklung der Zahl der Pflegebedürftigen. Zudem hat der Bundesgesundheitsminister bereits Ende 2020 eine weitere umfassende Pflegereform angekündigt: Die Löhne für Pflegekräfte sollen erhöht, Leistungen für die Pflege zu Hause verbessert und die Pflegekosten für Heimbewohner zukünftig gedeckelt werden.

Angesichts dieser Situation und der vorherrschenden Corona-Pandemie wurde das Angebot pflegebedürftige Personen und ihre Angehörigen zu Fragen des Pflegerechts anbieter- und kostenträgerunabhängig zu beraten, in sehr großem Umfang genutzt. Über die Hotline Pflegerechtsberatung wurden im Jahr 2020 rund 710 Anrufern die dringend benötigte Unterstützung ge-

währt. Davon haben sich mehr als 60 Beratungen zu einer aufwendigen außergerichtlichen Vertretung entwickelt. Eine Vielzahl dieser außergerichtlichen Vertretungen konnten bereits zeitnah für den Verbraucher mit einem zufriedenstellenden Ergebnis beendet werden.

Im Juli wurde das Zentrum für Sozialforschung Halle e.V. als ein Institut an der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg mit der Evaluierung des Projektes „Hotline Pflegerechtsberatung“ beauftragt. Die Hotline Pflegerechtsberatung ist nach übereinstimmender Meinung von Nutzern für Betroffene und Ratsuchende in Sachsen-Anhalt unverzichtbar. Die durchgeführte Nutzerbefragung zeigt eine hohe Zufriedenheit sowohl bei den Betroffenen selbst als auch bei den Angehörigen auf. Die Evaluation belegt, dass die Ratsuchenden vor allen Dingen die hohe fachliche Kompetenz und die umfassende und verständliche Beratung in dieser für sie schwierigen und unüberschaubaren Rechtsmaterie schätzen.

Der größte Beratungsbedarf an der Hotline ist bei der stationären Pflege zum Thema Entgelterhöhung erkennbar. Neben dieser Thematik werden verstärkt von Handlungsempfehlungen im Bereich der ambulanten Pflege nachgefragt. Abrechnungsprobleme oder Vertragsprüfungen spielen eine große Rolle. Im Fokus der Beratungen stehen vermehrt die Leistungen der Pflegekassen. Die Pflegelandschaft verändert sich schnell. Es werden immer komplexere Modelle für die Erbringung von Pflege- und Betreuungsleistungen für die Verbraucher geschaffen. Zu diesem Punkt steigen die Nachfragen zu einer häuslichen 24-Stunden-Pflege durch osteuropäische Pflegekräfte.



SCHULDNER- UND INSOLVENZBERATUNG

Die Ruhe vor dem Sturm

Wie jedes Jahr veröffentlichte im Herbst die Wirtschaftsauskunftei Creditreform ihren Schuldneratlas 2020. Danach hat sich die Zahl der überschuldeten Privatpersonen in Deutschland innerhalb eines Jahres um 69.000 auf 6,85 Millionen. Die Überschuldungsquote lag erstmals seit vier Jahren mit 9,9 % unter der Zehn-Prozent-Marke. Deutlich über diesem Durchschnitt mit einer Schuldnerquote von 12,57 % liegt jedoch Sachsen-Anhalt und gehört zusammen mit den Bundesländern Bremen und Berlin zu den Schlusslichtern. Es gibt keine Zeichen der Entspannung, denn das Ausmaß der Corona-Krise ist noch nicht absehbar. Aktuell schränken sich viele Verbraucher notgedrungen ein und viele Beschäftigte erhalten staatliche Unterstützungen. Die Krise ist jedoch mit steigender Arbeitslosigkeit und Kurzarbeit verbunden und diese finanziellen Überlastungen werden sich zeitlich versetzt bemerkbar machen und zu einem Anstieg der Überschuldungsfälle führen. Zudem muss damit gerechnet werden, dass durch die gesetzliche Verkürzung der Verfahrensdauer der Restschuldbefreiung von bisher 6 Jahren auf 3 Jahren zu einem erblichen Anstieg des Beratungsbedarfes führen wird.

Die pandemische Situation ab Frühjahr 2020 hat zu entscheidenden Auswirkungen auch auf die Beratungs-

situation in der Beratungsstelle geführt. Während des Lockdowns fanden keine Präsenzberatungen statt. Die Beratungen erfolgten ausschließlich telefonisch, per E-Mail oder auf dem Postweg. Sowohl die Umstellung auf diese Beratungsformen, als auch deren Umsetzung waren mit einem erheblichen Mehraufwand für die Berater verbunden. Es kam zu unvollständigem Einreichen der Unterlagen durch die Ratsuchenden, so dass diese mehrfach an die Abgabe ihrer Unterlagen erinnert werden mussten. Dies hatte zur Folge, dass sich die Fallbearbeitungszeiten verlängerten. Es zeigte sich auch, dass die telefonische oder elektronische Beratung per E-Mail oftmals schwerer vermittelt werden konnte, Rück- und Verständnisfragen lassen sich schneller in einem persönlichen Gespräch klären. Für die Rückfragen sind so aber häufige Anrufversuche/Mailkontakte erforderlich. Auch nach dem Wiedereinstieg in die Präsenzberatung zeigte sich, dass es aufgrund der erforderlichen Hygieneschutzmaßnahmen zu erheblichen zeitlichen Verzögerungen in der Beratung kam. Die Beratungen sind aufwändiger und zeitintensiver geworden.

Insgesamt wurden im Berichtszeitraum 312 laufende Vorgänge bearbeitet, davon in der sozialen Schuldnerberatung 127 und 185 Beratungsfälle im Rahmen der Insolvenzberatung. Außerdem wurden 41 Einmalberatungen unter anderem auch zur Regelinsolvenz durchgeführt. Zusätzlich waren 490 Beratungen zum Pfändungsschutzkonto nebst Erteilung der Bescheinigungen über die Erhöhung der gesetzlichen Pfändungsfreibeträge zu verzeichnen.

VERBRAUCHER STÄRKEN IM QUARTIER

Das große Thema Corona beschäftigte wie so Viele im Jahr 2020 auch das Projektteam von „Verbraucher stärken im Quartier“ besonders. Im dritten von vier Projektjahren in dem vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz und Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat geförderten, bundesweiten Projektes war für die beiden Mitarbeiter vieles anders. Da das Projekt von seinem aufsuchenden Charakter, dem engen Austausch mit Kooperationspartnern und Verbrauchern lebt, waren die Herausforderungen besonders groß.

Experimentelle Ansätze der Verbraucherinformation

Bereits seit März des Jahres 2020 war die Verbraucherinformation auf den etablierten Wegen im persönlichen Kontakt nur eingeschränkt oder gar nicht möglich. Der Kontakt zu den Kooperationspartnern konnte über die Umstellung auf digitale Formate zumindest ansatzweise gehalten werden. Technische Schwierigkeiten und Datenschutzbedenken machten aber auch hier die Etablierung regelmäßiger Formate schwierig. Die Projektmitarbeiter informierten die Kooperationspartner regelmäßig digital über relevante Verbraucherrechte und erstellten Infoblätter zur Weitergabe an die jewei-

ligen Adressaten. Des Weiteren wurde auch ein Online-Vortrag zum Thema Schulden als Multiplikatoren-Schulung durchgeführt.

Die Verbraucher in den Stadtteilen waren mit den neu aufkommenden Kommunikationsplattformen überfordert und nutzen diese gar nicht oder nur wenig. Sie waren darüber nicht zu erreichen. Eindämmungsverordnungen und Allgemeinverfügungen überforderten viele Bewohner der Stadtteile und führten zu einer großen Verunsicherung, welche Art von Bewegung noch erlaubt war. Im Zweifel blieb man lieber zu Hause.

Viele Bewohner der Stadtteile Neustadt und Silberhöhe sind finanziell schlechter gestellt und deshalb besonders von den Auswirkungen der Corona-Pandemie betroffen. Sie verfügen über geringere finanzielle Rücklagen und schon die Kurzarbeit führt bei vielen zu erheblichen finanziellen Schieflagen. Durch die Überforderung mit der Informationsflut wurde unseriösen Maschen Tür und Tor geöffnet. Windige Kreditvermittler, angebliche Corona-Heilmittel oder Fake-Shops mit Desinfektionsmitteln und Alltagsmasken sind nur einige Beispiele für Abzockmaschen aus dem vergangenen Jahr.

Infostände oder Bildungseinheiten, die solche Themen sonst aufgreifen, konnten für einige Monate gar nicht durchgeführt werden. Selbst die Präsenz im Stadtteil über die Sprechstunden war nicht möglich. Es galt, neue kreative Formen der Verbraucherinformation zu finden und binnen möglichst kurzer Zeit auch umzusetzen. Um die Verbraucher trotzdem zu erreichen, wurde das bereits im vergangenen Jahr erprobte Flyer-Fahrrad zu einem Info-Rad umgestaltet. Neben den noch möglichen Kontaktarten wurden kurze, aber auffällige Verbraucherinformationen in leichter Sprache

angebracht und auf seriöse Informationsquellen hingewiesen. Das Rad wurde an strategisch relevanten Orten platziert, sodass möglichst viele Menschen auf dem Weg zum Einkauf oder zur Apotheke die Botschaften sahen. Mehrere Anrufe und Anfragen per E-Mail zeigten, dass die Botschaften gelesen wurden. Spätestens nach drei Tagen war das dort deponierte Infomaterial komplett mitgenommen und das Rad musste neu bestückt werden.

Eine weitere Form der Information erfolgte mit Hilfe eines überdimensionierten Kartons, welcher mit dem Spruch „Geld macht unglücklich. Wenn man zu wenig davon hat. Bei der Verbraucherzentrale erfahren Sie, was Sie tun können bei Schulden (0345) 2980373“. Der Text war dabei nur komplett zu lesen, wenn der Karton einmal umrundet wurde. Durch diesen provokativen Spruch wurde Aufmerksamkeit erregt und gleichzeitig ein Unterstützungsangebot unterbreitet. Für weitere Fragen waren die beiden Mitarbeiter in der Nähe und konnten mit Abstand und im Freien niedrigschwellige Informationen vermitteln.

Es war nicht nur Corona

Neben den Phasen mit gravierenden Einschränkungen gab es aber auch im Jahr 2020 Zeiten, in denen die Verbraucherinformation auf etwas herkömmlicheren Wegen möglich war. Dabei waren die Mitarbeiter bei ganz unterschiedlichen Einrichtungen zu Gast und setzten dabei wieder auf große Methodenvielfalt zur Informationsvermittlung.

Die Besucher eines sozialen Trägers erkannten Energieverschwendungen, die ihnen in einem kleinen Theaterstück der Projektmitarbeiter vorgestellt wurden, und konnten darüber ihr eigenes Verhalten reflektieren.



Gemeinsam mit Jugendlichen aus der arabischsprachigen Community wurde ein kurzes Erklärvideo zum Thema Mülltrennung aufgenommen, welches dann über verschiedene WhatsApp-Gruppen innerhalb der Community verbreitet wurde. Gemeinsam mit einem Kooperationspartner konnte des Weiteren eine Veranstaltung zum Zahlungsverkehr in Deutschland für rumänisch sprechende Zuwanderer organisiert und durchgeführt werden.

In den warmen Sommermonaten konnte das Projektteam an einigen Quartiersfesten teilnehmen und so auch wieder den persönlichen Kontakt zu den Bewohnern herstellen. Wie auch im letzten Jahr wurde unter Federführung der Verbraucherzentrale ein Nachbarschaftsfest organisiert. Dies dient neben der Vermittlung von einfachen Informationen auch der besseren Vernetzung der Bewohner in der sonst doch

sehr anonymen Neustadt und ermöglicht außerdem die Bekanntmachung der Verbraucherzentrale bei Personen, die über Infoveranstaltungen nicht erreicht werden. Die Durchführung der Feste fand unter Einhaltung von diversen Hygieneregeln statt und bedurfte genehmigter Hygienekonzepte. Dies stellte für alle Beteiligten, insbesondere aber für die jeweiligen Verantwortlichen einen erheblichen Mehraufwand dar, welcher zum Teil nur schwierig umzusetzen war. Die Besucherzahlen und Rückmeldungen des Nachbarschaftsfestes zeigten den Mitarbeitern aber deutlich, wie hoch der Bedarf an Austausch und Miteinander im Stadtteil und natürlich an Verbraucherinformation auch weiterhin ist.



ENERGIEBERATUNG

Die Bundesförderung für Energieberatung der Verbraucherzentrale – im Folgenden kurz als Energieberatung bezeichnet – ist das größte interessenneutrale Beratungsangebot zum Thema Energie in Deutschland und ein verlässlicher Begleiter auf dem Weg in eine energiebewusste Zukunft. Steigende Energiepreise, schwindende Ressourcen, Belastungen für das Klima und die Umwelt: Es gibt ausreichend Gründe, Energie sparsam und effizient einzusetzen. Die Energieberatung der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zeigt verschiedene Möglichkeiten auf Energie zu sparen, Ressourcen zu schützen und den Geldbeutel zu schonen. Mit 39 Standorten ist die Energieberatung im Land gut aufgestellt, so dass Verbraucher zeitnah und in räumlicher Nähe eine fachliche Beratung erhalten können.

Das Jahr 2020 brachte auf Grund der Pandemie auch für die Energieberatung Einschränkungen mit sich. So konnte während der Schließung von Beratungsstellen und Stützpunkten keine persönliche stationäre Energieberatung angeboten werden. Insgesamt nutzten in der verbliebenen Zeit 1.195 Verbraucher dieses Angebot. Alternativ stieg die Telefonberatung um fast 50 %. Hier galt es allerdings einige Hürden zu bewältigen. Betriebskosten-Abrechnungen mussten beispielsweise elektronisch übermittelt werden, was gerade für ältere

Verbraucher manchmal schwierig war. Jedoch fanden die Energieberater gemeinsam mit den Ratsuchenden Wege, diese Probleme zu lösen. So konnten telefonisch bzw. online 1.327 Verbraucher beraten werden. 790 Energiechecks wurden im zurückliegenden Jahr durchgeführt. Viele Messen, Infoveranstaltungen und Vorträge wurden aufgrund der Pandemie-Verordnungen von den Veranstaltern abgesagt. Mit 202 persönlichen Beratungen und 456 Kurzberatungen auf Messen und Infoveranstaltungen konnte im Vergleich zum Vorjahr nur ein Drittel und mit 347 Teilnehmern nur ein Viertel bei Vorträgen erreicht werden.

Hohe Fördersummen für das Energiesparen

Für Energiesparmaßnahmen konnten Verbraucher 2020 zum Teil erheblich höhere Zuschüsse bekommen als bislang, so zum Beispiel für Heizungserneuerungen und Wärmedämmmaßnahmen. Haushalte, die ihre alte Heizung außer Betrieb nahmen und stattdessen erneuerbare Energien nutzten, erhielten hohe Fördersummen. Reine Gas- und Öl-Kessel wurden allerdings gar nicht mehr gefördert.

Strengere Feinstaubregeln für alte Kaminöfen

Öfen, die zwischen 1985 und 1994 eingebaut wurden, mussten bis zum 31.12.2020 mit Feinstaubfiltern nachgerüstet, komplett ausgetauscht oder außer Betrieb genommen werden. Für ältere Anlagen galt diese Vor-

gabe schon länger. Darüber hinaus konnten Gemeinden und Kommunen je nach Luftqualität Betriebsverbote für Feuerstätten aussprechen.

Neues GEG ab 1. November

Das Energieeinsparrecht wurde reformiert. Ab dem 1. November 2020 gilt das neue Gebäudeenergiegesetz (GEG). Es führt die Energieeinsparverordnung, das Energieeinspargesetz und das Erneuerbare-Energien-Wärmegesetz zusammen und stimmt die Regeln zur Energieeffizienz von Gebäuden und zur Nutzung von erneuerbaren Energien aufeinander ab.

Regionalmanagement

Der Schwerpunkt des Regionalmanagements im Energieprojekt liegt auf der Zusammenarbeit mit Kommunen, Organisationen, Vereinen und in Netzwerkgruppen. Die daraus resultierenden Kooperationen leisteten auch 2020 einen wichtigen Beitrag dazu, die Energieberatung der Verbraucherzentrale in Kommunen und Landkreisen flächendeckend zu implementieren, das Angebotsspektrum bekannter zu machen und die Fallzahlen zu steigern. Zu den Maßnahmen, welche die zahlreichen teils langfristigen, teils temporären Kooperationen mit Leben erfüllen, zählen neben der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit Aktionen, Vorträge und Veranstaltungsreihen zu einem breiten Spektrum an Energiethemen für private Verbraucher und Multiplikatoren. Das gemeinsame Ziel der Kooperationspartner besteht darin, Verbrauchern einen Anstoß für die Umsetzung von Energieeffizienzmaßnahmen beim Bauen, Sanieren und Wohnen sowie Kosteneinsparungen zu bieten, die in der Summe einen Beitrag zur Erreichung der Klimaschutzziele leisten.

Aufgrund der Förderprogramme, die im Rahmen des Klimaschutzpaketes der Bundesregierung zu Beginn des Jahres 2020 in Kraft traten, wurde der Fokus bei der Auswahl von Vortragsthemen auf „Heizen mit erneuerbaren Energien und Fördermittel“ sowie „Solarenergie“ gelegt. Die im Zeitraum Mai bis Juni mit 17 Veranstaltungen an 15 Orten geplante landesweite Solarenergie-Kampagne „Sonne vom eigenen Dach - von A (wie Arendsee) bis Z (wie Zeit)“ musste aufgrund der geltenden Verordnungen zur Einschränkung der Corona-Pandemie ersatzlos ausfallen. Andere Aktivitäten konnten zumindest teilweise nachgeholt werden. Dazu gehörten Aktionen der Energieberatung innerhalb der vom Netzwerk

Zukunft organisierten Langen Woche der Nachhaltigkeit in Sachsen-Anhalt, die vom Frühjahr in den Herbst verschoben wurden.

Veranstaltungen, die in der zweiten Hälfte des Jahres 2020 mit Präsenz von Teilnehmern durchgeführt werden konnten, waren unter anderem die Vortragsreihe zu „Erneuerbaren Energien in privaten Haushalten“ zu den Themen Photovoltaik, Solarthermie und Heizungserneuerung und Fördermittel, in Kooperation mit der Evangelischen Akademie Sachsen-Anhalt e.V. sowie Vorträge in Volkshochschulen des Landes. Während es sich bei der Evangelischen Akademie um einen neuen Kooperationspartner handelt, existiert mit den (Kreis-) Volkshochschulen bereits eine oft langjährige Zusammenarbeit. Aufbauend auf den positiven Erfahrungen wurden 2020 weitere Einrichtungen kontaktiert, um Energiethemen auch in anderen Landesteilen in die VHS-Programme aufzunehmen.

In der zweiten Jahreshälfte unterstützte das Regionalmanagement die Schaffung der organisatorischen Voraussetzungen für die Durchführung von Online-Vorträgen im Energieprojekt der Verbraucherzentrale. Das Ermöglichen dieses digitalen Veranstaltungsformates wurde durch die Corona bedingten Kontaktbeschränkungen forciert und wird zukünftig auch unabhängig davon einen festen Platz im Angebot der Energieberatung behalten.

Nach vier Jahren endete das bundesweite Projekt Regionalmanagement im Energieprojekt der Verbraucherzentralen im Dezember 2020. In der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt werden die entsprechenden Aufgabenbereiche ab 2021 als Kooperationsmanagement in das Energieprojekt integriert. Somit sind die Fortführung erfolgreicher Kooperationen und die Basis für die Zusammenarbeit mit neuen Partnern gewährleistet. Dazu gehören nicht zuletzt die Klimaschutzmanager und Energiebeauftragten, die ihre Arbeit in Kommunen Sachsen-Anhalts neu aufgenommen haben bzw. im Jahr 2021 damit starten. Dies bietet Grund zu der Annahme, dass die gemeinsame Unterstützung von Mietern und privaten Hauseigentümern bei der Umsetzung von Energiespar- und -effizienzmaßnahmen durch vielfältige Kooperationsformate auch zukünftig realisiert und ausgebaut werden kann.

LEBENSMITTEL

Lebensmittelwissen für Senioren digital - Wissensvermittlung auch in Coronazeiten

Die Gemeinschaftsaktion (GA) „Seniorenernährung: Besser informiert – auch digital und in ländlichen Räumen“ beschäftigt sich mit der Vermittlung von Lebensmittelwissen an Senioren, wobei verstärkt auch digitale Werkzeuge zum Einsatz kommen sollen. Besonders im pandemiegeprägten Jahr 2020 gewann dieser Aspekt an zusätzlicher Bedeutung, waren doch klassische Formate der Wissensvermittlung wie Präsenzvorträge oder Infostände auf Veranstaltungen nicht oder nur stark eingeschränkt möglich. Die neue Situation bietet jedoch auch Chancen für digitale Lösungen: So stehen nach einer repräsentativen Studie des Digital-Branchenverbandes Bitkom seit der Corona-Krise 40 % der befragten Senioren ab 65 Jahren der Digitalisierung positiv gegenüber. Jeder zweite nutzt das Internet, davon 72 % auch für den Online-Einkauf.

Auf die neue Situation haben die Arbeitsgruppen reagiert. So wurde im Rahmen der GA bereits im zweiten Quartal, und damit deutlich früher als geplant eine Landingpage (<https://www.verbraucherzentrale.de/genussvoll-aelter-werden>) erstellt, um pandemiebedingt auf diesem Wege die Zielgruppe besser zu erreichen. Zudem wurden drei Vorträge entwickelt, ein Basis-Vortrag Lebensmittelwissen, ein Vortrag zum Online-Einkauf von Lebensmitteln sowie eine Foliensammlung zu Einkaufsfallen im Supermarkt. Obwohl Online-Vorträge eigentlich erst für 2021 geplant waren, wurden bereits in 2020 die ersten Angebote digital entwickelt und durchgeführt.

Da die Leitung des Teams Medien- und Öffentlichkeitsarbeit der GA Senioren bei der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt angesiedelt ist, wurde bei der Erstellung und Überprüfung der Texte auf der Landingpage, der Terminaktualisierung und -koordination, sowie bei der Erstellung von Informationsmaterialien mitgewirkt, so zum Beispiel eine Tischunterlage entwickelt, die einen Tages-Trinkplan darstellt. Weiterhin wurden Postkarten mit Sprüchen und QR-Codes zu entsprechenden weiterführenden Texten auf der Seite der Verbraucherzentrale entwickelt. Da Senioren eine Hauptzielgruppe von Nahrungsergänzungsmitteln darstellen, wurde

auch auf zahlreiche Texte im Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ verlinkt.

Ein weiteres Arbeitspaket stellte die grundlegende Neugestaltung des Flyers „Essen auf Rädern“ dar. Kernstück ist eine Checkliste, welche helfen soll den richtigen Speiseanbieter anhand von Kriterien wie Speiseauswahl, ernährungsphysiologische Ausgewogenheit, Service etc. ausfindig zu machen. Speiselieferdienste haben durch die mehrmalige und oft monatelange Schließung von Restaurants noch an Bedeutung gewonnen. Bei der Neugestaltung des Flyers konnte zudem der Aspekt der potentiellen Gesundheitsgefahr durch unbeschichtete Aluminiumbehältnisse integriert werden, ebenso wie der kritische Punkt Verpackungsumfang und -müll. Da in 2020 pandemiebedingt der Fokus auf Online-Materialien und digitalen Medien lag, wurden die Materialien bereits digital erarbeitet und verbreitet, sodass sie im Internet verfügbar sind und auch per E-Mail versandt werden können.

Nahrungsergänzungsmittel-Ärger im Brennglas der Pandemie

Die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt leitet zusammen mit der Verbraucherzentrale Hessen die bundesweite Gemeinschaftsaktion. Mit Beginn des Jahres 2020 wurde die GA zum Portal „Klartext Nahrungsergänzung“ verstetigt, außerordentlich erfolgreich wie die nach wie vor sehr hohen Zugriffszahlen zeigen (durchschnittlich 500.000 pro Monat). Das Portal hat sich als Reichweitengarant unter den Angeboten der Verbraucherzentralen etabliert. Die hohe Aufmerksamkeit zeigt sich auch darin, dass unter den TOP 10 der erfolgreichsten Schlagworte bei Google allein vier Nahrungsergänzungsmittel betrafen. Verbraucher werden weiterhin mit aktuellen Informationen zu Nahrungsergänzungsmitteln versorgt. Dazu müssen fast 200 Texte im Portal aktuell gehalten und ergänzt werden. Die Rubrik „Markt und Meinung“ mit Marktchecks, Umfragen, Untersuchungsergebnissen, Medienberichten wird ebenfalls regelmäßig auf Aktualität geprüft und neue Verbraucherwarnungen werden weiter veröffentlicht. Individuelle Anfragen zu NEM können Verbraucher zudem über das Kontaktformular der Verbraucherzentrale stellen. Interessante Fragestellungen werden in der Rubrik FAQ für die Allgemeinheit auf das Portal gestellt.



Portal Klartext Nahrungsergänzung zu NEM während Corona

Verbraucherzentrale warnt vor Wundermitteln gegen „Corona-Infektion“

Die WHO spricht inzwischen nicht nur von einer Pandemie, sondern auch von einer Infodemie. Halbwahrheiten, irreführende Informationen und Verschwörungsmuthe werden fast schneller verbreitet als das Corona-Virus selbst. So nutzen auch Anbieter von Nahrungsergänzungsmitteln die Ängste von Verbrauchern, um den Absatz ihrer Produkte mit zweifelhaften Werbeversprechen zu steigern. Die digitalen Medien ermöglichen ihnen dabei ganz neue Verbreitungsdynamiken. Bereits im Frühjahr warnte die Verbraucherzentrale in einer Pressemitteilung vor unseriösen und gefährlichen Angeboten von Nahrungsergänzungsmitteln mit unhaltbaren Heilsversprechen. Die Verbraucherzentralen stellten ein umfangreiches Informationsangebot zu dem Thema auf das Portal („Coronavirus: Was können Nahrungsergänzungsmittel?“), auf das auch das Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) verlinkte.

Rechtsrahmen löchrig wie ein Schweizer Käse – Verbraucherpolitische Aktivitäten der Verbraucherzentrale

Anlässlich der Internationalen Grünen Woche im Januar 2020 hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt zahlreiche Politikergespräche mit dem Ziel einer besseren Regulierung von NEM geführt, u. a. mit dem Ernährungsausschuss des Deutschen Bundestags, mit der Staatssekretärin im Bundesministerium für Verbraucherschutz und Justiz (BMJV), mit Verbraucherschutzreferenten verschiedener Fraktionen des Bundestags sowie mit der amtierenden VSMK-Vorsitzenden – der Sozialministerin des Landes Sachsen-Anhalt. Auf Behördenebene waren Vertreter des Bundesministeriums

für Ernährung und Landwirtschaft (BMEL), des Bundesamts für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit (BVL) und des Bundesinstituts für Risikobewertung (BfR) Gesprächspartner.

Als unmittelbares Ergebnis fand am 10. März ein erstes Berichterstatter-Gespräch der Koalitionsfraktionen im Deutschen Bundestag statt, an dem die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt die Verbraucherzentralen vertrat.

Am 3. November tauschten sich die ehemalige Kern-Arbeitsgruppe der GA NEM und vzbv mit dem zuständigen Fachreferat des BMEL zur Initiative, Höchstmengen für Vitamine und Mineralstoffe in Nahrungsergänzungsmitteln auf EU-Ebene zu regeln, aus. Die Verbraucherzentralen wurden gebeten, dem BMEL Input zu relevanten und prioritär zu behandelnden Stoffen mit Blick auf besondere Verbraucherprobleme zu liefern. Am 23. November nahm die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt für alle Verbraucherzentralen dann an einer zweiten Expertenanhörung der Koalitionsfraktionen im Deutschen Bundestag teil: Es ging um die Schaffung einer Positivliste für „sonstige Stoffe“. Damit meint die europäische NEM-Richtlinie die zahllosen anderen Stoffe neben Vitaminen und Mineralstoffen wie beispielsweise Pflanzenextrakte, die in Nahrungsergänzungsmitteln eingesetzt werden und die fast 20 Jahre nach Verabschiedung der Richtlinie immer noch unreguliert sind. Außerdem wurde die Forderung der Verbraucherzentralen nach einer für Verbraucher öffentlichen Datenbank zu Nahrungsergänzungsmitteln beim BVL diskutiert. Dem BMEL wurde ein klarer Auftrag erteilt hier tätig zu werden.

Insekten als neuartige Lebensmittel

In der EU zählen Insekten und daraus hergestellte Produkte nach lebensmittelrechtlichen Vorschriften zu den neuartigen Lebensmitteln (Novel Food). Diese dürfen erst dann in den Verkehr gebracht werden, wenn für sie eine Zulassung gemäß (EU) Novel Food-Verordnung vorliegt. Bislang wurden 12 Anträge auf Zulassung von Anbietern aus verschiedenen EU-Mitgliedsstaaten gestellt. Entsprechend einer Übergangsregelung in der Novel-Food-Verordnung dürfen Insekten/-Produkte, für die solch ein Antrag vorliegt und die bereits vor dem 01.01.2018 auf dem Markt waren, bis zur Entscheidung über die Zulassung auch weiterhin verkauft werden. Voraussetzung dafür ist jedoch, dass die insektenhaltigen

Produkte den geltenden lebensmittelrechtlichen Vorschriften entsprechen. So müssen sie sicher sein und ihr Verzehr darf keine Gefahr für die Gesundheit darstellen. Doch gerade diesbezüglich bestehen bislang noch Unklarheiten. Denn Speiseinsekten können auf ihrer Körperoberfläche und im Darm krankmachende Keime enthalten. Auch besitzen Insekten allergenes Potential und können beispielsweise bei Krusten-/Schalentier- sowie Hausstaubmilbenallergikern bei Verzehr Kreuzreaktionen hervorrufen. Aufgrund dessen wurden in verschiedenen Ländern wie Österreich, Dänemark, Belgien und Finnland nationale Leitlinien als Orientierungshilfen veröffentlicht, die die Lücken in der Übergangsregelung schließen sollen. Solche empfehlenden Leitlinien fehlen für Deutschland bislang.

Marktcheck Speiseinsekten im stationären Einzelhandel: Verbotene Werbehinweise – Fehlende Verwendungshinweise – lückenhafte Allergenkennzeichnung

Insektenhaltige Lebensmittel kommen in den Regalen des Einzelhandels eher selten vor. Das ergab ein bundesweiter Marktcheck der Verbraucherzentralen, bei dem lediglich 32 insektenhaltige Lebensmittel gefunden wurden – darunter überwiegend Snacks und Riegel, aber auch Müsli, Teig- und Süßwaren. Bei den verwendeten Speiseinsekten handelte es sich zumeist um Hausgrillen und Buffalowürmer, seltener kamen Mehlwürmer und Heuschrecken zum Einsatz. Trotz ihres zum Teil sehr geringen Insektengehaltes waren die untersuchten Lebensmittel mit durchschnittlich 43 Euro/100 g sehr preisintensiv. Von den verwendeten Nährwert- und gesundheitsbezogenen Angaben auf den Produkten war die Mehrheit aus Sicht der Verbraucherzentralen unzulässig. So wurde beispielsweise mit „reich an Protein“ geworben, obwohl die dafür erforderliche gesetzliche Mindestmenge nicht enthalten war.

Obwohl das allergene Potential von Speiseinsekten bislang nicht verpflichtend zu kennzeichnen ist, wurde dennoch bei allen untersuchten Produkten auf eine mögliche allergische Reaktion bei bestehender Schalen- und Krustentier-Allergie hingewiesen. Dagegen fand sich lediglich bei 72 % der Produkte ein entsprechender Hinweis für Hausstaubmilben-Allergiker und nur knapp bei der Hälfte für Weichtier-Allergiker. Angesichts bestehender gesundheitlicher Gefahren für Allergiker sollte solch ein Hinweis gesetzlich vorgeschrieben sein. Aufgrund des möglichen Gehaltes an krankmachenden Mikroorganismen sollten Speiseinsekten und insek-



IGW-Gespräch mit Petra Grimm-Benne, Sozialministerin, Klaus Müller, vzbv-Vorstand und Christa Bergmann, Referatsleiterin Lebensmittel der VZ

tenhaltige Lebensmittel bei der Herstellung entweder erhitzt oder eines anderen adäquaten Keimabtötungsverfahrens unterzogen werden. Bei fast 60% der im Marktcheck überprüften Produkte war jedoch nicht ersichtlich, ob die Speiseinsekten einem Erhitzungsverfahren unterzogen oder anderweitig zur Keimabtötung behandelt wurden. Solch ein Verfahren ist aus Sicht der Verbraucherzentralen jedoch zwingend zu kennzeichnen oder ggf. auf ein notwendiges Erhitzen vor dem Verzehr hinzuweisen. Zudem sollten rechtliche Regelungen mit mikrobiologischen Kriterien speziell für Speiseinsekten erlassen werden, um eine adäquate Kontrolle durch die Lebensmittelüberwachung zu ermöglichen und eine Verbrauchersicherheit zu gewährleisten. Andernfalls ist zu fordern, die Übergangsregelungen für Speiseinsekten auszusetzen. Die Ergebnisse des Marktchecks wurden in einem Bericht zusammengefasst und veröffentlicht. Darüber hinaus wurden dazu eine Pressemitteilung, ein Faktenblatt sowie Infografiken erstellt, die der Öffentlichkeitsarbeit und der Verbraucherinformation dienen.

Speiseinsekten und daraus hergestellte Produkte waren auch Inhalt einer Fokusgruppenbefragung, die von den Verbraucherzentralen konzipiert und beim Marktforschungsunternehmen forsa in Auftrag gegeben wurde. Dabei wurden 3 unterschiedliche Personengruppen (Insektenesser, potentielle Insektenesser, Personen mit Lebensmittelunverträglichkeiten/-allergien) unter anderem zu Motiven und Haltungen hinsichtlich des Verzehrs sowie zu ihrem Wissen um das Allergiepotential von Speiseinsekten befragt. Des Weiteren war das Verständnis von und der Umgang mit Erhitzungshinweisen auf Speiseinsektenprodukten von Interesse. Dabei zeigte sich, dass das allergene Potential von Speisein-

sekten vielfach nicht bekannt ist und von einer generellen Kennzeichnungspflicht potentieller Allergene ausgegangen wird. Auch wird der Zubereitungshinweis „vor dem Verzehr erhitzen“ gerade bei Snackinsekten eher als Empfehlung interpretiert und nicht als Notwendigkeit, um die Sicherheit zu gewährleisten.

Im Oktober ging die von den Verbraucherzentralen erstellte Landingpage rund um die Thematik Novel Food an den Start, wo alle erarbeiteten Verbraucherinformationsmaterialien zu Speiseinsekten und ein von den Verbraucherzentralen erstellter Podcast „Schon einmal Mehlwürmer mit Knoblauch probiert?“ etc. zusammengeführt wurden.

Entwicklungen im Bereich Tierwohllabel

Die Diskussion um mehr Tierwohl bei der Lebensmittelproduktion steht auch weiterhin im Fokus des öffentlichen Interesses. Bereits Anfang 2019 stellte die Bundeslandwirtschaftsministerin die Kriterien für ein staatliches Tierwohllabel - zunächst beschränkt auf die Tierart Schwein - vor. Die Einführung des staatlichen Kennzeichens lässt aber weiter auf sich warten. Parallel dazu verständigten sich einige Handelsketten auf eine einheitliche Kennzeichnung, das vierstufige „Haltungsform“- Zeichen, das bestehende Label und Siegel auf einer Skala von 1 bis 4 einordnet, wobei 4 für den höchsten Standard steht.

Im September/Oktober 2020 nahmen die Verbraucherzentralen nach einem ersten Marktcheck im Jahr 2019 das Angebot an Frischfleisch mit dem Haltungsform-Kennzeichen erneut unter die Lupe. Wie im Vorjahr war das meiste Fleisch in den Stufen 1 und 2 zu finden. Die Ergebnisse des Marktchecks wurden mit einem Bericht und dazu erarbeitetem Faktenblatt veröffentlicht. Darüber hinaus wurde für die Verbraucherbildung und Schulung von Multiplikatoren ein Vortrag zum Thema „Tierwohl“ erarbeitet. Für die digitale Bildungsarbeit wurde ein Online-Quiz erstellt, bei dem die zulässige Anzahl an Hühnern pro Stallfläche bei konventioneller und ökologischer Haltung zuzuordnen ist. Auch wurde ein Podcast zum Thema Tierwohl produziert, der online zur Verfügung steht. Weiterhin wurde eine repräsentative Verbraucherbefragung zur Kennzeichnung des Kükentötens auf Eierpackungen bei der Gesellschaft für Konsumforschung in Auftrag gegeben. Zur Vorstellung der „Tierwohllabel in Dänemark und den Niederlanden“

wurde von den Verbraucherzentralen ein digitales Fachgespräch organisiert. Als Referenten waren Vertreter des BMEL, des Dänischen Ministeriums für Umwelt und Lebensmittel, des Niederländischen Ministeriums für Landwirtschaft, Natur und Lebensmittelqualität sowie von Dierenbescherming - der Niederländischen Gesellschaft für Tierschutz geladen.

Maßnahmen zur Verbraucherbildung und -information

Durch die Pandemie konnten ab Frühjahr 2020 zahlreiche Präsenzveranstaltungen nicht stattfinden. Insgesamt wurden 99 Veranstaltungen im Referat Lebensmittel abgesagt (41 Workshops, 29 Vorträge, 29 Infostände) mit geschätzt 8.000 Teilnehmern. Für die Veranstaltungen, die durchgeführt werden konnten, mussten strenge Hygienemaßnahmen und Sicherheitsbestimmungen festgelegt werden. Insgesamt konnten trotz aller Schwierigkeiten dennoch 110 Bildungsveranstaltungen zu Lebensmittelthemen stattfinden, davon 34 Vorträge, 21 Informationsstände sowie 47 Workshops/Seminare. Somit konnten mehr als 4.000 Verbraucher erreicht werden.

Vortragsveranstaltungen

2020 wurden 30 Vorträge zu nachgefragten Themen als Präsenzveranstaltungen gehalten. Neue Vortragsfolien wurden zum Thema „Lebensmittel mit Proteinzusatz“ entwickelt, die im Rahmen mehrerer Veranstaltungen zum Einsatz kamen. Für die Erstellung der Inhalte wurde zuvor eine Marktuntersuchung zu Lebensmitteln, die mit Proteinzusatz beworben werden, durchgeführt. Es konnte festgestellt werden, dass vielen Produkten Protein in Form von Eiweißpulver zugesetzt wird, um den Eindruck besonders gesundheitsförderlicher Lebensmittel zu erwecken. Der Vortrag machte jedoch deutlich, warum proteinangereicherte Lebensmittel nicht die bessere Wahl sind und welche Risiken sogar mit einem häufigen Konsum einhergehen können.

Online-Vorträge – ein neues Format erreicht die Verbraucher

Mit dem Online-Vortrag hat die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt 2020 ein neues Instrument angewandt, um Verbraucher auch abseits von Präsenzveranstaltungen zu erreichen. Die Leitung der internen Arbeitsgruppe der Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt lag im Referat

Lebensmittel. Diese hat die Anschaffung einer Software-Lizenz für Online-Vorträge über edudip betreut, eine Prozessbeschreibung zur Nutzung erstellt sowie an insgesamt vier Terminen interne Schulungen zu edudip durchgeführt. Zudem hat die Arbeitsgruppe zahlreiche weitere Hintergrundinformationen, z. B. zur Bewerbung, Gestaltung und zum Datenschutz, erarbeitet.

Das Referat Lebensmittel konnte am 26.08.2020 erstmals einen Online-Vortrag zum Thema „Online-Einkauf – Lebensmittel aus dem Internet für Senioren“ anbieten. Aufgrund des Zuspruchs wurde im November eine dreiteilige Veranstaltungsreihe konzipiert, die sich nicht nur an Senioren, sondern hauptsächlich an Multiplikatoren, Ehrenamtliche und Beschäftigte im Seniorbereich richtete. Zudem wurden bereits zwei weitere Vorträge in Online-Vorträge umgewandelt, welche im Januar 2021 erstmals eingesetzt werden.

Workshops/Seminare - schulische Verbraucherbildung
2020 konnten 47 Workshops/Seminare angeboten werden. Am häufigsten wurden die Workshops „PowerKauer auf Gemüsejagd“, der „Sinnesparcours“ und die „Schokologie“, nachgefragt. Großes Interesse fand auch die „Ess-Kult-Tour“, die Wissenswertes zu Kennzeichnung, Zusatzstoffen sowie Werbung und nachhaltigen Konsum vermittelt. Ebenfalls konnten fünf Workshops zu Werbung und Wirklichkeit bei Lebensmitteln angeboten werden. Dass der Markt an Ersatzprodukten für tierische Lebensmittel wächst, machte sich auch in der Nachfrage nach dem neuen Workshop „Alles Veggie? Vegetarische und vegane Lebensmittel auf dem Prüfstand“ bemerkbar. Auch der Hygiene-Workshop, die Mach-Bar-Tour sowie Workshops zu Nahrungsergänzungsmitteln und Klimaschutz waren 2020 gefragt.

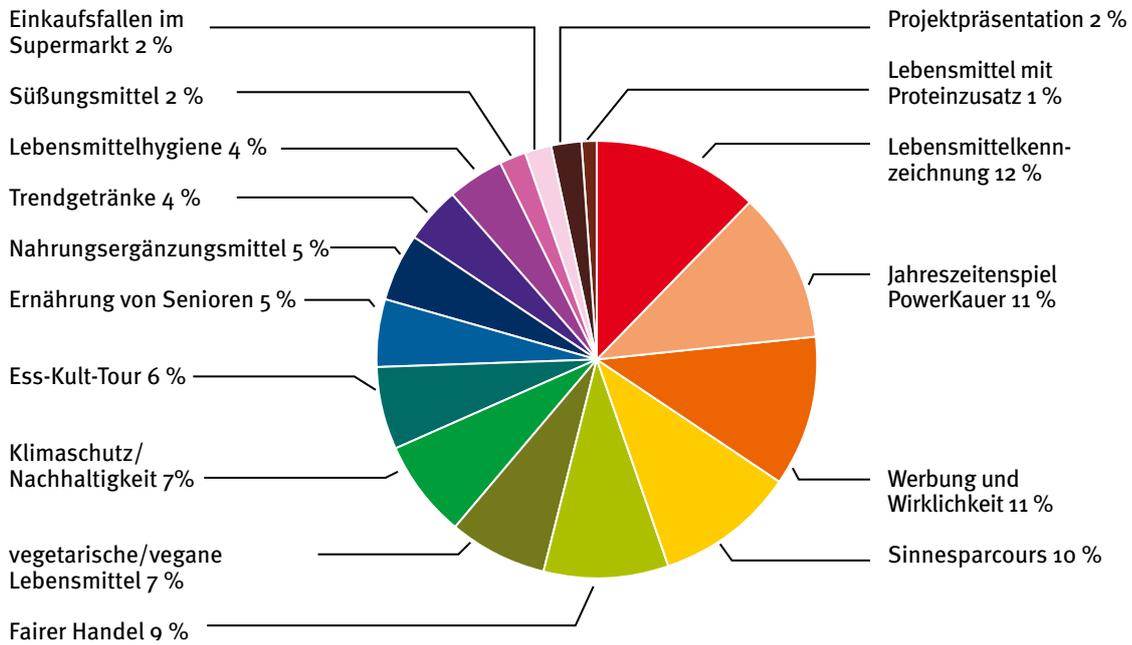
Informationsstände und Ausstellungen

Da viele Veranstalter ihre Messen und Märkte absagten, machte die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt in den Sommermonaten eine Infotour durch Sachsen-Anhalt. Unter dem Titel „Augen auf beim Lebensmittelkauf“ konnten sich Besucher in zehn Städten Sachsen-Anhalts am Stand der Verbraucherzentrale informieren. Nahrungsergänzungsmittel waren pandemiebedingt besonders interessant für Verbraucher wegen kursierender Falschmeldungen zur Wirkung bei Corona. Mit drei Informationsständen in Halle und Magdeburg wurden Verbraucher zu (Un)Wirksamkeit und Risiken ins Licht gesetzt.

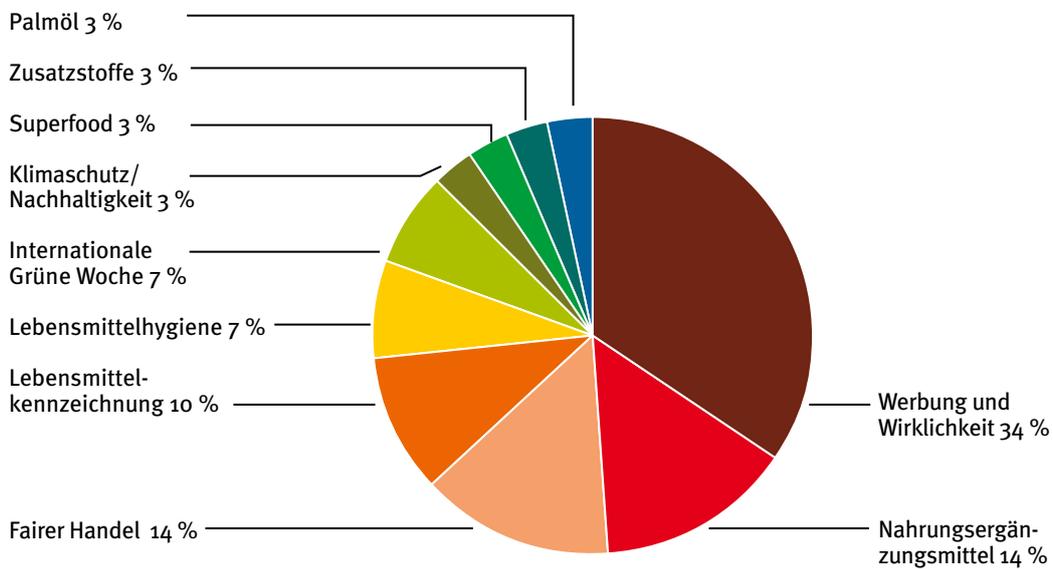
Im Rahmen der Aktionswoche „Deutschland rettet Lebensmittel“ des BMEL war die Verbraucherzentrale bei Bauernmärkten in Dessau und Wittenberg mit dem Thema „Wertschätzung von Lebensmitteln und Lebensmittelverschwendung“ vertreten.

Am Gemeinschaftsstand der Verbraucherzentralen zur Internationalen Grünen Woche ging es 2020 um Nahrungsergänzungsmittel und das Thema Superfood. Zum Schwerpunkt Palmöl wurde eine Ausstellung entwickelt. Sie zeigt auf inwiefern die Lebensmittelherstellung eine Rolle bei der Bildung von Fettschadstoffen in Palmöl spielt und was Verbraucher tun können, um die Aufnahme dieser zum Teil als krebserregend geltenden Stoffe zu begrenzen. Auch kritische Aspekte in Bezug auf die Nachhaltigkeit wurden thematisiert. Die Ausstellung wurde im Rahmen des Ökoaktionstages in Magdeburg eingesetzt. Mithilfe einer Produktausstellung zum Thema „Lebensmittel-Zusatzstoffe“ konnte Besuchern im Rahmen eines Seniorenmarktes in Bitterfeld gezeigt werden, worauf es bei Zusatzstoffen zu achten gilt und welche Risiken bedacht werden sollten. Neben den Informationsständen präsentierten die Fachberater der Verbraucherzentrale acht Ausstellungen zum fairen Handel, zum Klimaschutz, zur Lebensmittelkennzeichnung, zu Nahrungsergänzungsmitteln und zu Superfood in ihren Beratungsstellen.

Durch Corona bedingte Veranstaltungsabsagen freierwerdende Kapazitäten wurden zur Überarbeitung verschiedener Bildungsangebote genutzt. In bundesweiten Arbeitsgruppen, an denen sich die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt maßgeblich beteiligte, wurden die Materialien der „Mach-Bar-Tour“, der Workshops „Klimaschutz schmeckt“ und „Alles Veggie?“ aktualisiert und teils grundlegend neu konzipiert. Die „Mach-Bar-Tour“ nimmt Werbeversprechen und Inhaltsstoffe von Trendgetränken kritisch in den Blick. An verschiedenen Stationen sollen die Schüler beispielsweise Werbestrategien begreifen und hinterfragen lernen, Trendgetränke auf Inhaltsstoffe analysieren und sich über die Risiken eines hohen Konsums von Energy-Drinks informieren. Im Zuge der Aktualisierung wurde das gesamte Design einschließlich Logo und Wort-Bild-Marke überarbeitet und modernisiert. Für die einzelnen Stationen wurden Inhalte und Aufgabenstellungen auf den neusten Stand gebracht und Materialien wie Magnettafeln und Wortpuzzle-Spiele produziert, um interaktives Lernen zu verbessern.



81 Bildungsveranstaltungen (1384 Teilnehmer)



29 Infostände/Ausstellungen (2631 Teilnehmern)

Der Workshop „Alles Veggie?“ richtet sich an Schüler sowie Lehrkräfte und vermittelt im Stationsbetrieb Kompetenzen rund um die Thematik vegetarische/vegane Lebensmittel. So wird beispielsweise erläutert, worin sich die einzelnen vegetarischen Kostformen unterscheiden, woran man vegetarische/vegane Lebensmittel im Handel erkennt und wodurch sich vegetarische/vegane Ersatzprodukte von den herkömmlichen tierischen Lebensmitteln unterscheiden. Die entsprechenden Workshop-Materialien wurden auf Aktualität geprüft und durch neue Inhalte ergänzt. Dazu konzipierte die Verbraucherzentrale ein Wortsuchspiel als zusätzliche Aufgabenvariante zur Station „Welche vegetarischen Ernährungsformen gibt es?“. Weiterhin wurden für die Station „Tierisch unklar“ Zusatzaufgaben entwickelt, die die Bewertung sowie die Zusammen-

setzung von veganen Ersatzprodukten näher beleuchten sollen.

Der Workshop „Klimaschutz schmeckt“ setzt sich mit dem Einfluss von Lebensmittelauswahl und Ernährung auf das Klima auseinander. Er wurde angesichts der aktuellen Brisanz des Themas in 2020 völlig überarbeitet. Neue Medien wie Podcasts und Videos wurden verstärkt eingebaut. Insgesamt stehen acht Stationen zur Auswahl, die ein Klimalexikon und Klima-Tipps sowie Module zu Transportwegen, Zubereitung, Bio-Lebensmitteln, Saisonalität, tierischen vs. pflanzlichen Lebensmitteln, Werbung mit Klimafreundlichkeit und Lebensmittelverschwendung umfassen. Hierfür wurden außerdem neue Exponate aus der Lebenswelt der Schüler, z. B. vegetarische und herkömmliche Burger, neu entworfen.

VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ UND IN DEN MEDIEN

Verbraucherbeschwerden sammeln, massenhafte Probleme erkennen, sachlich informieren und immer auf der Suche nach der besten Lösungsmöglichkeit für die Betroffenen. Diese Arbeitsweise der Verbraucherschützer in der Beratung gilt auch für die Medienarbeit. Vor allem die Möglichkeit aus tausenden individuellen Beratungsgesprächen immer konkret und faktenbasiert und damit anschaulich aus der Welt der Verbraucher berichten zu können, macht die Experten der Verbraucherzentrale zu gefragten Ansprechpartnern. Das Themenfeld der Pressemitteilungen reichte von schnellen Verbraucherwarnungen über Marktchecks bis zum populären Ratgebern. Auch in 2020 gab es rechtliche Hinweise, Service und gut aufbereitetes Expertenwissen.

Für das Gemeinschaftsportal der Verbraucherzentralen, an dem die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beteiligt ist, wurde für das Jahr 2020 eine Zahl von 33,27 Millionen Besuchen ermittelt. 117.971 Besuche (198.797 Seitenaufrufe) entfielen auf die speziellen Service- und Informationsangebote aus Sachsen-Anhalt etwa zu Standorten und Öffnungszeiten über www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de. Die Verbraucherzentrale verschickt einen eigenen Newsletter und



Katja Schwaar im Interview mit dem MDR aus dem Homeoffice

bestückt einen eigenen YouTube-Kanal mit populären Videos zur Verbraucherinformation.

Bei Journalisten gefragt war vor allem die besondere Sachkunde der Experten bei speziellen Verbrau-

chertemen für Presse, Hörfunk und Fernsehen. Vor den zahlreichen Veröffentlichungen wurden 104 fachliche Anfragen und Recherchegespräche geführt. 28-mal war der Rat der Experten der Verbraucherzentrale bei aufgezeichneten Telefon- und Reporterinterviews und in Live-Sendungen im Hörfunk gefragt. Zumeist im MDR, bei MDR Sachsen-Anhalt das Radio, bei MDR Aktuell, jump und Sputnik aber auch bei den populären privaten Hörfunksendern wie radioSAW. 24-mal suchten Fernsehjournalisten mit Kamerateam oder im Studio die Sachkunde der Verbraucherschützer für Fernsehinterviews und Beiträge. Das gilt für die Nachrichtensendungen (Sachsen-Anhalt heute) und für Formate wie MDR um 4, das Ländermagazin oder exakt im Abendprogramm ebenso bei dem Lokalfernsehen von TV Halle. Auch 2020 wurden zahlreiche Beiträge der Verbraucherzentrale auf den Netzangeboten der Medien, in Spezial- und Fachportalen oder bei Behörden, Verwaltungen, und anderen Organisationen übernommen und weiterverbreitet (u. a. sachsen-anhalt.de, hall-anzeiger.de, hallelife.de).

Bei den Printausgaben der Zeitungen und deren Internetportalen kam es zu mehr als 400 Berichten und Erwähnungen, darunter in den beiden großen Tageszeitungen des Landes „Mitteldeutsche Zeitung“, „Volksstimme“ und „BILD“, hinzukommen Artikel in überregionalen Tages- oder Wochenzeitungen. Durch die

überregionale Berichterstattung über Verbraucherbeschwerden über Sparkassen in Sachsen-Anhalt kam es zu Veröffentlichungen in der Berliner Morgenpost, der Märkischen Oderzeitung und der Freien Presse Chemnitz. Informationen der Verbraucherzentrale gab es wiederum in den reichweitestarken Anzeigenblättern „Magdeburger Kurier“, „Supersonntag“, „Generalanzeiger“, „Wochenspiegel“, die in nicht wenigen Haushalten das einzige Printprodukt sind. Weiterhin kamen als Abnehmer die Amtsblätter der Kreise und Kommunen, Fachmedien wie anwalt.de oder t-online.de hinzu sowie Veröffentlichungen auf Online-Portalen von ZDF, NDR oder RTL.

Aus Kostengründen erfolgt bislang keine zusätzliche Reichweiterehebung über die Medien durch einen externen Dienstleister. Ohnehin würde auch damit nur ein unvollständiges Bild der Zahl der Verbraucherkontakte über Print, Radio, TV oder Online erreicht werden. Der durch Eigenrecherche ermittelte Medienspiegel umfasst 404 Medienveröffentlichungen. Insgesamt wurden im Jahr 2020 durch die Landesgeschäftsstelle und die Beratungsstellen 144 Pressemitteilungen herausgegeben. Registriert wurden 308 Medienkontakte, darunter Interviews, Recherchegespräche, 4 Telefonforen und 3 Chats.

ZAHLEN – DATEN – FAKTEN

Mehr als 52.666 Verbraucher ließen sich im Jahr 2020 durch die Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt beraten, nutzten die Informations- und Bildungsangebote, fragten um Rat bei Aktionen oder erwarben Broschüren und Ratgeber der Verbraucherzentrale.

Verbraucherkontakte 2020

- 23.503 persönliche Beratungen
 - davon 12.331 telefonisch
 - davon 2.398 schriftlich/elektronisch
- 21.934 Auskünfte/Selbstinfo/Verweise/Verkäufe
- 1.321 Teilnehmer an Bildungsangeboten
- 5.899 Informationskontakte bei Aktionen



Infostand in Weißenfels



Infostand in Stendal

Guter Service auch im Lockdown

Das Corona-Jahr 2020 sorgte auch bei den Zugangswegen und Angeboten der Verbraucherzentrale für große Veränderungen. Innerhalb weniger Tage war trotz Lockdown im März die Arbeitsfähigkeit wiederhergestellt. Die Beratungsstellen mussten zwar schließen, also alle Türen zu an den Standorten im Land, stattdessen alle Kraft ans Telefon und ins Internet. Der Erstzugang erfolgte über das gut erreichbare landesweite Servicetelefon oder durch die direkte Buchung eines Beratungstermins im Internet.

Broschüren/Ratgeber/Verbraucherinformationen

Mehr als einhundert informative Titel von „Achtung, Zucker!“ bis zum „Wärmedämmung“ umfasst das Angebot von Ratgebern und Broschüren der Verbraucherzentrale. In allen Beratungsstellen können die Titel entweder im Direktkauf erworben oder per Telefon beziehungsweise per Internet bestellt werden. Zu den meist gefragten Titeln gehörten 2020 „Das Vorsorge-Handbuch“, „Gewicht im Griff“ sowie Ratgeber rund um den Immobilienerwerb. Eigene themenbezogene Verbraucherinformationen (Faltblätter) ergänzen das Angebot.



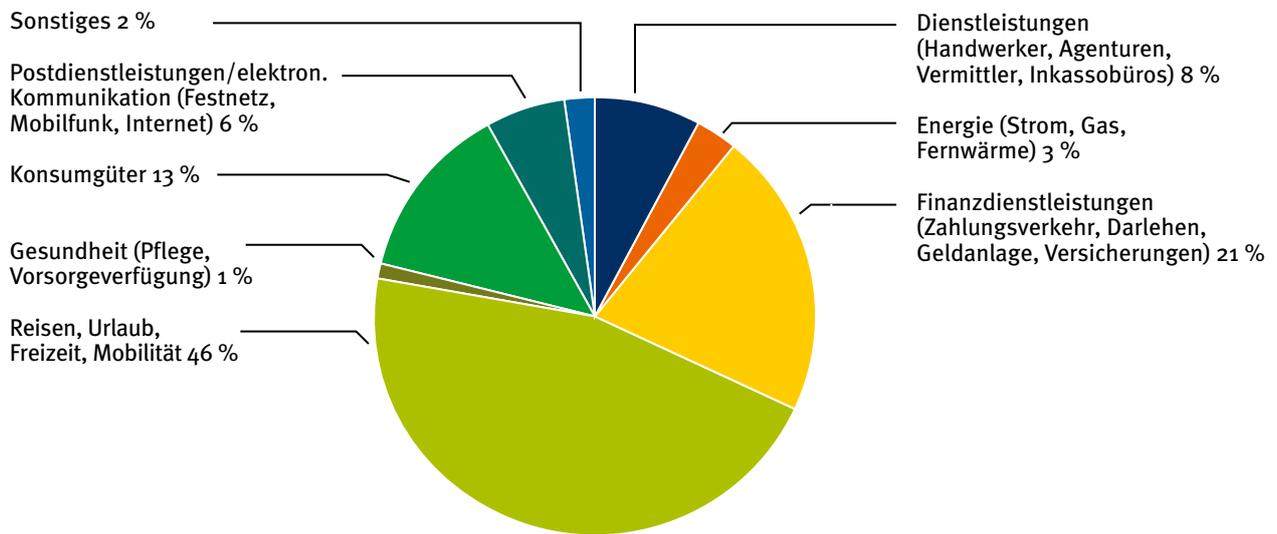
Schüler-Banktour in Köthen

Kooperationen und Gremien

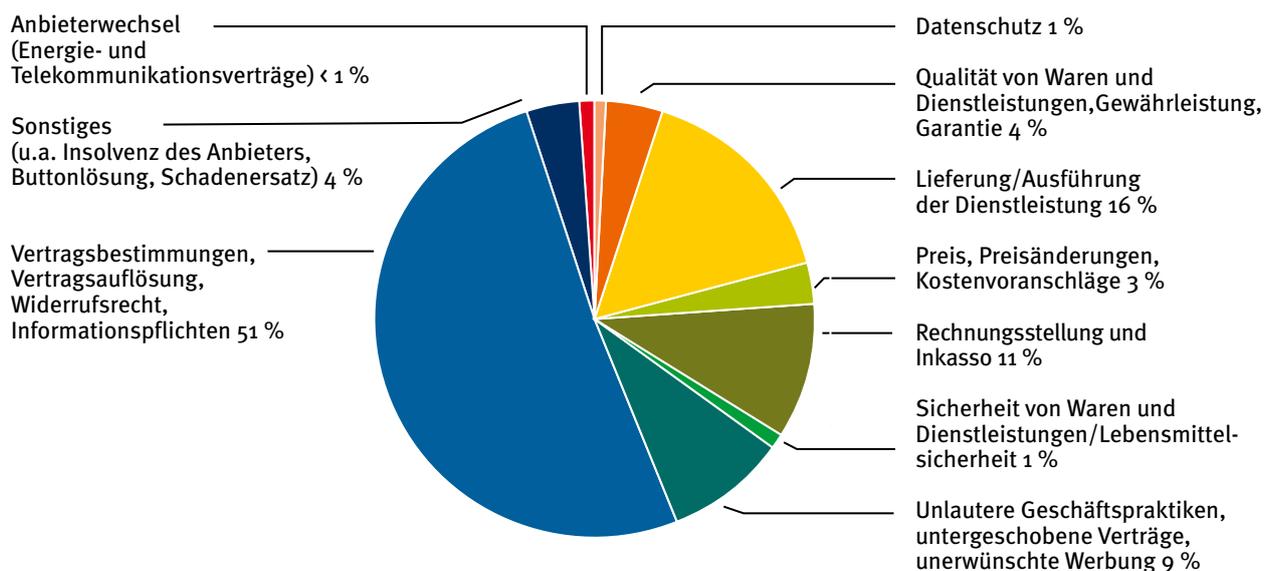
Mit zahlreichen Organisationen und Einrichtungen Sachsen-Anhalts kooperierte die Verbraucherzentrale bei der Teilnahme an Aktionen. Dies gilt vor allem für die Mitgliedsorganisationen, aber auch für die Landesenergieagentur (LENA), das Landeskriminalamt oder die kassenzahnärztliche Vereinigung Sachsen-Anhalt.

Auch in organisationsübergreifenden Gremien arbeiteten Fachleute der Verbraucherzentrale zur Interessenvertretung und als Sachkundige mit. Darunter zum Beispiel: Deutsche Lebensmittelbuch-Kommission, Fachbeirat der Stiftung Warentest, Beirat der Vernetzungsstelle Schulverpflegung Sachsen-Anhalt, Patientenvertretung, im Landesgremium des Sozialministeriums nach § 90 a SGB V, Arbeitsgemeinschaft nach § 29 Wohn- und Teilhabegesetz, Landes-Arbeitskreis Ernährung. Mitarbeiter der Verbraucherzentrale waren in den Einigungsstellen zu Wettbewerbsstreitigkeiten bei den Industrie- und Handelskammern (IHK) des Landes sowie im Sachverständigenausschuss der IHK Halle-Desau tätig. Außerdem sind Mitarbeiter in verschiedenen Arbeitsgruppen und Gremien beim Verbraucherzentrale Bundesverband aktiv.

Verbraucheranfragen in 2020
auf Basis des EU-Verbraucherbarometers



Verbraucherberatungen nach Begriffskatalog
der Europäischen Union



ETAT 2020

Einnahmen

	Euro
Eigeneinnahmen, Mitgliedsbeiträge, Restsumme 2019 und Sonstiges	381.041,07
Ministerium für Arbeit, Soziales und Integration des Landes Sachsen-Anhalt	1.976.211,21
Bundesministerium für Ernährung und Landwirtschaft	178.482,17
Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz	535.281,93
Bundesministerium für Wirtschaft und Energie	173.115,51
Landesverwaltungsamt Sachsen-Anhalt	133.737,50
Stadt Halle, Sozialamt	137.700,00
Kommunale Zuwendungen	32.400,00 ¹
Spenden	321,70

Einnahmen gesamt

3.548.291,09

Ausgaben

I. Personalausgaben	
Institutioneller Haushalt	1.633.690,75
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	149.003,62
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	97.170,23
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	217.525,36
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	102.000,48
Projekt Marktbeobachtung	191.803,43
Projekt Energieberatung	131.405,06
Projekt Hotline Pflegerechtsberatung	135.754,68
Sonstige Projekte	62,76
II. Sachkosten	
Institutioneller Haushalt	367.440,00
Projekt Information der Verbraucher auf dem Gebiet Ernährung	29.553,41
Projekt Wirtschaftlicher Verbraucherschutz	33.572,42
Schuldner- und Insolvenzberatung Halle	40.285,46
Projekt Verbraucher stärken im Quartier	21.932,81
Projekt Marktbeobachtung	56.415,79
Projekt Energieberatung	18.841,12
Projekt Hotline Pflegerechtsberatung	48.418,27
Sonstige Projekte	9,41

Ausgaben gesamt

3.274.885,06

Differenz

Einnahmen – Ausgaben

273.406,03²

¹ Einige Kommunen stellen Räume mietfrei zur Verfügung

² Die Differenz reduziert sich um 9.582,57 Euro durch Rückzahlung nicht verausgabter Mittel

DER VEREIN

Vorstand

Marco Tullner, Vorsitzender
Prof. Dr. Armin Willingmann, stellvertretender Vorsitzender
Dr. Verena Späthe, MdL
Dr. Ralf Gladigau
Dieter Mika
Ulrike Bergmann

Mitglieder

Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutscher Gewerkschaftsbund, Landesverband Sachsen-Anhalt
Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Landesseniorenvertretung Sachsen-Anhalt e.V.
Verband für Wohneigentum Sachsen-Anhalt e.V.
Landesverband der Volkshochschulen Sachsen-Anhalt e.V.
Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.
1 Einzelmitglied

Mitgliedschaften

Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. Berlin
Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Arbeiterwohlfahrt, Landesverband Halle e.V.
Deutscher Mieterbund, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Deutsches Rotes Kreuz, Landesverband Sachsen-Anhalt e.V.
Evangelische Bildungsstätte Alterode e.V.
Ländliche Erwachsenenbildung Sachsen-Anhalt e.V.
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz Kehl e.V. Kehl
Blinden- und Sehbehindertenverband Sachsen-Anhalt e.V.

Mitarbeiter

22 Vollzeitbeschäftigte
33 Teilzeitbeschäftigte

Honorarkräfte

11 Rechtsanwälte
18 Energieberater

Betriebsrat

Katrin Merta
Sybille Schwarz
Ute Ziegler

Stand: Dezember 2020

Beratungsstellen

Aschersleben Herrenbreite 9

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–17,30 Uhr
Energieberatung: 2. Mi im Monat

Bitterfeld Markt 7

Öffnungszeiten: 3. Di im Monat 10–13 Uhr
Energieberatung: 2. Do im Monat

Dessau Johannisstraße 17

Öffnungszeiten: Di und Do 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: Mi
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Halberstadt Holzmarkt 7

Öffnungszeiten: Do 9–13 / 14–18 Uhr
Energieberatung: 2.+ 4. Di im Monat

Halle (Saale) Oleariusstraße 6 b

Postanschrift: Steinbockgasse 1
Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr
Di und Do 10–13/14–18 Uhr
Energieberatung: Mo und Mi
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Magdeburg Breiter Weg 32

Öffnungszeiten: Mo 10–13 Uhr
Di und Do 10–13 / 14–18 Uhr
Energieberatung: Mo und Mi
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Merseburg Markt 1

Öffnungszeiten: 2. Mo im Monat 14–18 Uhr
Energieberatung: 2. Mi im Monat

Naumburg Neustraße 47

Öffnungszeiten: 2. Mi im Monat 12–17 Uhr
Energieberatung: 3. Mo im Monat

Salzwedel An der Mönchskirche 7

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–18 Uhr
Do 14–18 Uhr
Energieberatung: 3. Mi im Monat

Sangerhausen Kyliche Straße 54 c

Öffnungszeiten: Mo 10–13 / 14–17 Uhr
Energieberatung: 4. Mo im Monat

Stendal Jacobikirchhof 2

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Di 9,30–13 / 14–17,30 Uhr
Energieberatung: 2.+ 4. Do im Monat
Lebensmittelberatung: Di 14–18 Uhr

Wittenberg Lutherstraße 56

Öffnungszeiten: Mo 10–13 / 14–18 Uhr
Energieberatung: Di
Lebensmittelberatung: Mo 14–18 Uhr

Zeitz Altmarkt 9

Öffnungszeiten: Di 10–13 / 14–18 Uhr
Do 14–18 Uhr
Energieberatung: 3. Di im Monat

Schuldner- und Insolvenzberatung Halle

Halle (Saale) | Steinbockgasse 1

Öffnungszeiten: Mo 14–18 Uhr
Mi 9–12 / 14–18 Uhr

Energieberatungs-Stützpunkte

Zusätzlich wird **Energieberatung** in folgenden Stützpunkten angeboten.
Eine vorherige Terminvereinbarung unter **Tel. (0800) 809 802 400**
(kostenfrei aus allen deutschen Netzen) ist erforderlich.

Arendsee

Am Markt 3 (Rathaus)

Bad Bibra

Bürgergarten 1 (Haus des Gastes)

Barleben

Ernst-Thälmann-Straße 22 (Rathaus)

Bernburg

Schlossgartenstraße 16 a (Kreisverwaltung)

Blankenburg

Markt 8 (Rathaus)

Burg

In der Alten Kaserne 2 (Stadtverwaltung)

Coswig

Schloßstraße 57 (Klubraum im Klosterhof)

Gardelegen

Rudolf-Breitscheid-Straße 3 (Rathaus)

Genthin

Marktplatz 3 (Stadtverwaltung)

Gräfenhainichen

Wittenberger Straße 67 a (Stadtbibliothek)

Haldensleben

Markt 20–22 (Rathaus)

Helbra

Hauptstraße 10 (Mehrgenerationenhaus)

Hettstedt

Markt 1–3 (Stadtverwaltung)

Hohenmölsen

Markt 1 (Stadtverwaltung)

Jessen

Markt 23 (Stadtverwaltung)

Köthen

Marktstraße 1–3 (Rathaus)

Oschersleben

Marktplatz 1 (Rathaus)

Quedlinburg

Heiligegeiststr. 8 (Kreisvolkshochschule)

Roßlau

Markt 5 (Stadtverwaltung)

Schönebeck

Geschwister-Scholl-Str. 157 (Kreisverwaltung)

Seehausen

Arendseer Str. 6 (Tourist-Info/Bibliothek)

Weißenfels

Neumarkt 6 (Stadtteilbüro)

Wernigerode

Breite Straße 84 (Frauenzentrum)

Wolfen

Rathausplatz 1 (Hauptverwaltung)

Wolmirstedt

August-Bebel-Straße 25 (Stadtverwaltung)

Zerbst

Fritz-Brandt-Straße 16 (Kreisverwaltung)

IMPRESSUM

Herausgeber

Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

Steinbockgasse 1, 06108 Halle (Saale)

Tel.: (0345) 298 03 29

Fax: (0345) 298 03 26

E-Mail: vzsa@vzsa.de

Internet: www.verbraucherzentrale-sachsen-anhalt.de

Für den Inhalt verantwortlich:

Volkmar Hahn, Geschäftsführer

Fotos / Bildnachweise: Verbraucherzentrale
Sachsen-Anhalt, pixabay, Ute Bernhardt

Titelbild: ©fotomek - stock.adobe.com

Gestaltung: laut wie leise | Halle

Druck: diedruckerei.de

Auflage: 400

Die im Jahresbericht aus Gründen der leichteren Lesbarkeit gewählte eingeschlechtliche Form steht stellvertretend für alle Geschlechter.

Stand: Dezember 2020

© Verbraucherzentrale Sachsen-Anhalt e.V.

verbraucherzentrale

Sachsen-Anhalt